

**Epäkohtien raportointi
- vastuu ja sen esteet**

Mari Vuorinen
Pro gradu-tutkielma
Sosiaalityö
Lapin yliopisto
2019

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Epäkohtien raportointi – vastuu ja sen esteet

Tekijä: Mari Vuorinen

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Pro gradu -työ

Sivumäärä: 72+7

Vuosi: 2019

Tiivistelmä:

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) muutoksen myötä 1.1.2016 lähtien sosiaalityöntekijöillä on ollut lain määräämä velvollisuus ilmoittaa työssä havaitusta epäkohdasta tai sen uhasta. Epäkohtien raportointi on sosiaalityössä perusteltua paitsi Sosiaalihuoltolain, mutta myös ammattieettisten ohjeiden, sosiaalisen oikeudenmukaisuuden normin ja rakenteellisen sosiaalityön orientaation näkökulmasta. Tämä tutkimus tarkasteli rakenteellisen sosiaalityön ja epäkohdista raportoinnin mahdollisuuksia käytännössä sosiaalialan työntekijöiden kokemana.

Tutkimusaineisto koostui vuoden 2016 alussa kerätystä epäkohtakyselyn aineistosta. Kyselyyn vastasi 183 sosiaalialan työntekijää. Kyseessä on lomakekysely, josta tässä tutkielmassa hyödynnettiin pääosin vastaajien kirjoittamia avoimia vastauksia ja epäkohtien kirjallista kuvailua. Epäkohdista raportoinnin vaikuttavuus koettiin aineiston perusteella heikoksi, ja jopa 56% vastaajista koki, ettei epäkohta ollut poistunut edes osittain siitä raportoisesta huolimatta. Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin niitä tekijöitä, jotka työntekijöiden kokemuksen mukaan hankaloittavat raportointia. Vastauksia analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmällä muodostamalla hankaloittavista tekijöistä pääluokkia ja luokittelemalla avoimia vastauksia.

Epäkohdilla tarkoitettiin lainsäädännön tai organisaation tavoitteiden vastaista tai epäeettistä toimintaa. Aineiston mukaan raportoidut epäkohdat liittyivät pääosin sosiaalityöntekijöiden kokemukseen käytettävissä olevien resurssien puutteesta. Epäkohtia raportoitettiin myös liittyen sosiaalipalvelujen käyttäjiin, kuten asiakkaiden oikeusturvan toteutumiseen, sekä sosiaalityön toimintaympäristöön. Raportointia hankaloittivat vastaajien kokemusten perusteella erityisesti johtamiseen ja organisointiin liittyvät ongelmat. Johtajan persoona, osaaminen ja taidot sekä vähättelevä asenne koettiin suurimpina raportointia hankaloittavina tekijöinä. Lisäksi raportointia hankaloittivat ongelmat työn käytänteissä, johtamisen yleinen kulttuuri sekä organisaation rakenteet. Johtamisen lisäksi hankaloittavia tekijöitä olivat työyhteisön ongelmat, pelko raportoinnin seuraamuksista sekä puutteelliset resurssit. Vaikka rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiselle on vahvat perustelut, ei rakenteellista vaikuttamista koettu käytännön sosiaalityössä helposti toteutettavaksi.

Avainsanat: epäkohdat, sosiaalinen oikeudenmukaisuus, rakenteellinen sosiaalityö

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	1
2 Sosiaalityön etiikka	5
2.1 Ammattieettiset periaatteet	5
2.2 Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistäminen	7
2.3 Sosiaalityön ammatilliset sitoumukset	9
3 Rakenteellinen sosiaalityö	12
3.1 Rakenteellisen sosiaalityön osa-alueet	12
3.2 Rakenteellisen sosiaalityön tausta ja vaikuttimet	15
3.3 Rakenteellista vaikuttamista korostava sosiaalityön tutkimus	17
4 Tutkimuksen toteutus	21
4.1 Aineiston kuvaus	21
4.2 Tutkimuskysymykset	22
4.3 Sisällönanalyysi	24
4.4 Eettiset näkökulmat	26
5 Epäkohdat sosiaalialalla	28
5.1 Resursseihin liittyvät epäkohdat	29
5.2 Palveluiden käyttäjiin liittyvät epäkohdat	32
5.3 Toimintaympäristöön liittyvät epäkohdat	35
6 Hankaloittavat tekijät	39
6.1 Johtamisen eettinen ulottuvuus	40
6.2 Työyhteisön ongelmat	50
6.3 Pelko raportoinnin seuraamuksista	55
6.4 Puutteelliset resurssit	58
7 POHDINTA JA YHTEENVETO	61
LÄHTEET	69
LIITTEET	73
Liite 1 Epäkohtakyselylomake	73

KUVIOLUETTELO

Kuva 1. Sosiaalityön sitoumukset.	11
Kuva 2. Raportoinnin vaikuttavuus. (Tiitinen & Silén 2016.).....	23
Kuva 3. Raportointia hankaloittavat tekijät.....	39
Kuva 4. Johtamisen ja organisoinnin alaluokat.	41
Kuva 5. Työyhteisön suhtautuminen epäkohdista puhumiseen.	52

1 JOHDANTO

Sosiaalityössä laadulla ja eettisesti toimimisella on keskeinen merkitys. Eettisesti toimiminen ja ihmisten oikeuksien turvaaminen on erityisen tärkeää, sillä sosiaalityön tavoitteena voidaan pitää hyvän tekemistä, ihmisten auttamista, puutteen ja kärsimyksen vähentämistä, muutosta ja kehitystä. Sosiaalityöhön liittyy myös valtaa sekä vaikutusmahdollisuuksia niin yksilön elämän kuin yhteiskunnankin tasolla, mikä lisää eettisyyden vaatimusta entisestään. (Talentia 2017, 5.)

Sosiaalityössä laadun varmistamisesta ja asiakkaan oikeuksien turvaamisesta on säädetty Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Sen viidennessä luvussa sosiaalityöntekijät veloitetaan ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista. Tutkimukseni perustuu sosiaalialalla raportoituihin epäkohtiin ja keskityn kysymykseen siitä, minkä työntekijät näkevät hankaloittavan epäkohtien raportointia. Aineistona hyödynnän Laura Tiitisen ja Marianne Silénin (2016) keräämää kyselytutkimusaineistoa. Kyselyn mukaan valtaosa epäkohdista on raportoitu esimiehille tai johtajille, mutta vain alle 10% vastaajista koki epäkohdan poistuneen siitä raportoinnin myötä. Vaikuttaako raportointiin se, etteivät epäkohdat siitä huolimatta vaikuta poistuvan? Mitkä muut tekijät hankaloittavat epäkohdista raportointia sosiaalityötä tekevien näkökulmasta?

Lähestyn kysymystä sosiaalityön ammattietiikan, sosiaalisen oikeudenmukaisuuden sekä rakenteellisen sosiaalityön näkökulmista. Sosiaalinen oikeudenmukaisuus on yksi keskeisimmistä arvoista sosiaalialalla. Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden normin perusteella epäkohdista raportointi on sosiaalityöntekijän eettinen velvollisuus. Sosiaalityöntekijän odotetaan tuovan esiin sosiaalista epäoikeudenmukaisuutta ruokkivia struktuureja ja epäkohtia, sekä työskentelevän muuttaakseen rakenteita, jotka luovat eriarvoisuutta yhteiskunnassa. Epäkohdista raportointi on siis osaltaan sosiaalisen oikeudenmukaisuuden arvon edistämistä ja sen periaatteiden mukaisesti toimimista.

Epäkohdista raportointi on lisäksi rakenteellisen sosiaalityön toteuttamista, sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon eteenpäin viemistä. Rakenteellisen sosiaalityön toteuttaminen on kirjattu uuteen Sosiaalihoitolakiin (1301/2014), joten asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen ja siitä raportointi koetaan myös tästä näkökulmasta tärkeänä. Epäkohdista raportoinnin perustelut paikantuvat tutkielmassani useampaan sosiaalityöntekijän velvoitteeseen; ammattietiikkaan ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden normin toteuttamiseen, rakenteellisen sosiaalityön vaateeseen ja yhteiskunnalliseen vaikuttamistyöhön sekä sosiaalityötä koskevaan lainsäädäntöön.

Tämä tutkielma paikantuu kriittisen arviointitutkimuksen kentälle. Sosiaalityötä kriittisesti arvioimalla ja tutkimalla on mahdollista ottaa tarkemmin selvää siitä, miten olemassa olevat rakenteet ja olosuhteet edistävät tai ehkäisevät eettisten periaatteiden toteutumista, kuten sosiaalipalvelujen käyttäjien välistä oikeudenmukaisuutta, yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa. Kriittisen arvioinnin avulla voidaan lisäksi paneutua siihen, miten hallinto tukee näitä periaatteita. Tutkimuksen avulla ja tutkimukseen perustuen tuotetaan tietoa sosiaalisten ongelmien ratkaisemisen tueksi ja siihen perustuen voidaan tehdä moraalisia kannanottoja ja argumentteja. Rakenteellisen sosiaalityön toteuttamisessa tutkimus on keskeinen työväline, sillä tiedon tuottaminen on yksi rakenteellisen sosiaalityön tehtävistä. Asiakastyöhön perustuvan tiedon lisäksi rakenteelliseen sosiaalityöhön tuleekin sisältyä tutkimuksellisen tiedon tuottamista. (Kivipelto 2006, 42, 54; Enroos & Mäntysaari 2017, 28, Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 35.)

Hyvinvointivaltiomme ja siten myös sosiaalityön käytännön mahdollisuudet ovat muuttuneet markkinoistumisen käänteen myötä. Erityisesti julkisen sektorin uudistaminen on vaikuttanut aiemmin tuntemamme hyvinvointimallin perusteisiin. Rakenteita on muokattu kohti markkinatalouden pelisääntöjen mukaan toimivaa järjestelmää ja julkisen sektorin on pyrittävä toiminnassaan tehokkuuteen, tuloksellisuuteen ja taloudellisuuteen. Perustelut rakenteellisen sosiaalityön työotteelle ovat tämän rakennemuutoksen myötä yhä voimakkaammat. (Mänttä-Van Der Kuip 2013, 5; Heinonen 2014, 47 – 48.)

Epäkohdista raportointi ja sen seuraamukset ovat tätä tutkielmaa tehdessäni olleet suuren mediahuomion kohteena. Yksityisen hoitokoti Esperi Caren toiminnassa ilmeni

vakavia vanhuksiin kohdistuneita laiminlyöntejä tammikuun 2019 lopulla. Esperin Caren toimitusjohtaja jätti työnsä, kun tapahtuneet laiminlyönnit tulivat julkisuuteen ja Sosiaali- ja terveysalan lupavirasto Valvira keskeytti yhden Esperin yksikön toiminnan Kristiinankaupungissa. Myöhemmin myös Esperin vammaisille tarkoitettu osasto suljettiin Helsingin kaupungin yllätystarkastuksen myötä. Mediassa annettiin pian tapahtumien ilmettyä toinen toistaan painavampia lausuntoja poliitikkojen ja asiantuntijoiden toimesta liittyen sosiaali- ja terveystalouden yksityistämiseen, julkisten palvelujen säästöpainaisiin, liian vähiin resursseihin, hoitajamitoituksiin sekä puutteelliseen valvontaan.

Esperin Caresta tapahtuneet laiminlyönnit eivät suoranaisesti kosketa juuri sosiaalityötä ja epäkohdat toiminnassa liittyvät pikemminkin hoiva-alaan. Esperin Caresta tekee tämän tutkimuksen näkökulmasta erityisen mielenkiintoisen se, että työntekijät kertoivat julkisuudessa tehneensä lukuisia ilmoituksia epäkohdista esimiehilleen sekä viranomaisille, mutta mikään ei ilmoitusten myötä muuttunut. Valvira myönsi työntekijöiden uhanneen lakolla liian vähäisen työntekijämäärän vuoksi. Valviran mukaan Esperin Caren ja muihin toimijoihin liittyviä ongelmatapauksia on tullut Valviran tietoon kymmenistä eri yksiköistä useaan aluehallintoviraston alueelta. Myös ammattiliitot Tehy ja Super ovat olleet tietoisia niin Esperin Caren kuin muidenkin isojen hoiva-alan ketjujen toiminnan epäkohdista ja kertoneet julkisuuteen, että ”ilmoituksia tulee jatkuvalla syötöllä”. Valviran ylijohtaja Markus Henriksson totesi vanhustenhoidosta syntyneen kohun olevan erinomainen asia. Kunnatkaan eivät sosiaali- ja terveystalouden järjestäjinä selviä Esperin Caren tapauksen alulle saattamasta keskustelusta kuivin jaloin, sillä epäkohtia raportoidaan myös julkisen sektorin alla toimivista yksiköistä. (esim. HS 26.1.2019 ja 9.2.2019, Uusi Suomi 29.1.2019, Yle 31.1.2019 ja 29.1.2019.)

Epäkohdat ovat siis olleet päättävien tahojen tiedossa, sillä valvontaviranomaiset ovat julkisuudessaakin todenneet tienneensä epäkohdista ja ongelmista. Aluehallintoviraston vastuulla on tutkia tehdyt kantelut ja ottaa selvää, onko kunta tai muu palveluntuottaja toiminut voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Kantelut käsitellään pääasiallisesti aina aluehallintovirastossa. Valvira käsittelee kantelun silloin, kun kyse on periaatteellisesti merkittävästä tai laajakantoisesta asiasta (Valvira 2015). Etelä-Suomen aluehallintovirasto

kertoi tiedotteessaan jo kesällä 2018 pitävänsä erityisen huolestuttavana ikäihmisten palvelujen laatuun ja turvallisuuteen liittyvien valvontojen määrää. Aluehallintoviraston mukaan vanhuspalvelut korostuivat valvonnassa, ja kaikista vireille tulleista valvonnoista niiden osuus oli kolmannes. Sekä kotihoidossa että ikäihmisten tehostetussa palveluasumisessa epäkohtana toistui henkilöstön riittämätön mitoitus suhteessa hoivan tarpeeseen. Tästä aiheutui Aluehallintoviraston mukaan usein vakaviakin asiakasturvallisuusriskejä. (Kananoja 2011, 417 – 418, Aluehallintovirasto 7/2018.)

Tässä tutkielmassa paneudutaan tarkemmin myös raportoinnin synnyttämään ristiriitaan, jonka sosiaalityöntekijät työssään kohtaavat. Niin laissa kuin eettisissä ohjeistuksissakin sosiaalialan työntekijöitä veloitetaan vaikuttamaan sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisemiseen ja ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista. Käytännössä raportointi kuitenkin koetaan suurelta osin hyödyttömäksi. Onko rakenteellisen sosiaalityön toteuttaminen käytännössä mahdollista ja voiko sosiaalista oikeudenmukaisuutta aidosti edistää sosiaalityön käytännöissä? Valvovilla viranomaisilla, esimiehillä ja johtajilla on kiistatta ollut tieto esimerkiksi vanhuspalvelujen tilasta, työntekijäpulasta ja asiakasturvallisuuden vaarantumisesta. Onko kyse lopulta siitä, että epäkohtiin ei olemassa olevan lainsäädännön ja käytössä olevien resurssien keinoin ole mahdollista raportoida vaikuttaa?

2 Sosiaalityön etiikka

2.1 Ammattieettiset periaatteet

Etiikka ja arvot ovat sosiaalityön käytännössä päivittäin läsnä. Epäkohta-kyselyn vastaajista 88 % oli sitä mieltä, että ammattietiikka ohjaa voimakkaasti puuttumaan työssä havaittuihin epäkohtiin (Tiitinen & Sirén 2016, 24). Tästä syystä sosiaalityön etiikka ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden normin toteuttaminen liittyy niin keskeisesti epäkohtiin sekä niistä raportointiin. Ammattieettiset ohjeet ja sosiaalialan arvoperusta velvoittavat sosiaalityöntekijöitä ilmoittamaan työssä havaituista epäkohdista ja työskentelemään sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistämiseksi yhteiskunnassa.

Sosiaalityöntekijät käyttävät eettistä harkintaa päätöksensä taustalla, ja eettisten kysymysten huomioiminen onkin keskeinen osa myös sosiaalityöntekijän ammattitaitoa ja osaamista. Arvot ja etiikka ohjaavat vahvasti sosiaalityötä, mutta työtä viitoittavat lisäksi yhteiskunnan normit ja lait. Sosiaalityöntekijän yksi tärkeä tehtävä on varmistaa kansalaisten sosiaalisiin oikeuksiin kuuluvan sosiaaliturvan toteutuminen. Laki jo itsessään sisältää tietynlaisia yhteiskunnassa vallitsevia arvolatauksia, mutta etiikka ja eettinen pohdinta vaikuttavat siihen, miten sosiaalityössä lakia tulkitaan. Ammattietiikan voikin sanoa olevan jopa lakia laajempi käsite sosiaalialalla, sillä eettinen harkinta ohjaa kaikkea ammatillista toimintaa ratkaisuihin sekä valintoihin. Tästä syystä etiikka on sosiaalityölle niin merkityksellistä ja tätä tutkielmaa mielestäni niin keskeisesti taustoittava tekijä. Sosiaalityöntekijät raportoivat asiakastyössä kohtaamistaan epäkohdista niin omaan eettiseen harkintaansa kuin ammattieettisiin ohjeistuksiin nojaten. (Banks 2001, 9 – 10; Niemelä 2011, 13, 19; Talentia 2017, 8.)

Etiikka on yhteydessä ihmisen toimintaan ja siihen, mikä on hyvää tai pahaa ja oikeaa tai väärää. Etiikka määrittyy eri kulttuureissa eri tavoin, sillä pohjoisessa ja länsimaissa nykyaikainen etiikka mielletään usein käyttäytymisen periaatteisiin, esimerkiksi yksilön vapauden kunnioittamiseen. Eteläisessä ja itäisessä osassa maailmaa etiikka sen sijaan yhdistetään usein ihmisen ominaisuuksiin, esimerkiksi oikeudenmukaisuuteen tai

solidaarisuuteen omaa yhteisöä kohtaan. Usein etiikkaa ja moraalialia pidetään samana asiana, mutta tarkemmin etiikka on moraalifilosofiaa, moraalien tarkastelua. Moraali voidaan liittää siihen, mikä toiminta on ihmisen tai ihmisyyhteyden mielestä oikein tai väärin ja mikä hyväksytään yleisten moraalienormien puitteissa. Moraalia voidaan myös tutkia monella eri osa-alueella, joita ovat esimerkiksi seksuaalimoraali tai työmoraali. Etiikka taas on tällaisten moraalisten toimenpiteiden pohdintaa, moraalifilosofiaa tai moraaliteoriaa. Etiikka mielletään keinoksi hyvän elämän toteutumisessa ja hyvän saavuttamisessa. Eettinen pohdinta on paneutumista kysymyksiin, kuten minkälaisista on hyvä elämä, hyvä oleminen tai hyvinvointi. Etiikan pohtimiseen liittyy siis aina syvällisiä arvokysymyksiä ja normeja sekä inhimillinen toiminta, jota analysoidaan näiden valossa. (Niemelä 2011, 14 – 15; Banks 2011, 7.)

Sosiaalityössä usein toistuvat ja keskeisimmät eettiset ongelmat voidaan jaotella Banksin (2001, 11 – 12) mukaan kolmeen eri kategoriaan. Yhtenä voidaan nähdä ongelmat, jotka liittyvät asiakkaan oikeuksiin ja hyvinvointiin. Nämä ongelmat liittyvät esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeuteen, ja sosiaalityöntekijän vastuuseen asiakkaansa hyvinvoinnin edistämiseksi. Tällaiset eettiset ongelmat nousevat tilanteissa, joissa asiakkaan oikeusturva ei toteudu ja nämä tilanteet ovat usein juuri niitä, jotka koetaan sosiaalityössä epäkohtina. Toisena ovat ongelmat, joissa korostuu muiden toimijoiden edut ja oikeudet. Tällä tarkoitetaan sosiaalityöntekijän velvollisuuksia yhteiskuntaa sekä yhteisöjä kohtaan, yhteisen ja enemmistön hyvän tavoittelua. Kolmantena kategoriana ovat ongelmat, jotka liittyvät epätasa-arvon ja sorron vastustamiseen sekä sosiaalityöntekijän vastuuseen yhteiskunnallisten muutosten tavoittelussa. Epäkohdista raportointi nivoituu ensimmäisen lisäksi kolmannen kategorian eettisiin ongelmiin. Raportoimalla työssä havaituista epäkohdista, sosiaalityöntekijät tuovat esiin ongelmia palveluissa sekä rakenteissa ja tavoittelevat muutosta näihin.

Sosiaalityöntekijöiden kohtaamien tilanteiden kirjo on hyvin moninainen ja eettistä harkintaa on osattava käyttää monipuolisesti sekä joustavasti. Ammatillisen työn on nojaututtava vahvasti sosiaalialan eettisiin periaatteisiin, joista keskeisimmät ovat ihmisarvo, ihmisoikeus ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Sosiaalityöntekijän on ymmärrettävä näiden arvojen merkitys, pohdittava niitä ja pidettävä niitä yllä, sillä nämä

arvot ja periaatteet muuttuvat käytännön työssä erilaisissa tilanteissa, asiayhteyksissä ja toiminnassa teoiksi. Vaikka eettiset normistot eivät käytännön työssä anna suoria vastauksia kaikkiin tilanteisiin, joita sosiaalityöntekijät kohtaavat, ohjaavat ne kuitenkin työntekijää pohtimaan asiakkaansa oikeuksia, työntekijän velvollisuuksia sekä näiden välisiä suhteita. (Talentia 2017, 7, 10.)

Talentian (2017, 7) mukaan sosiaalialan eettiset periaatteet ovat:

- ihmisten oikeus ilmaista tunteitaan ja kielteisiä kokemuksiaan
- arvostava vuorovaikutus ja luottamus
- itsemääräämisoikeus ja osallisuus
- jokaisen ihmisen ainutlaatuisen kokonaisuuden huomioon ottaminen
- ihmisen voimavarojen ja vahvuukisen huomioiminen
- oikeus osuuteen voimavaroista
- yhdenvertaisuus
- epäoikeudenmukaisten toimintatapojen ja käytäntöjen vastustaminen
- syrjinnän vastustaminen ja erilaisuuden hyväksyminen

Kiinnostus sosiaalityön ammattieettisiä ohjeita kohtaan on kasvanut kansainvälisesti 1990-luvulta lähtien. Ammattieettisiin ohjeisiin nojaten annetaan lausuntoja sosiaalityön keskeisestä tarkoituksesta, arvoista ja periaatteista, joita työssä tulee noudattaa sekä standardeista ja säännöistä, joita sosiaalityöntekijöiden tulisi noudattaa. Monet sellaiset maat, joilla ei ollut sosiaalityön eettisiä säännöstöjä, kehittivät ne viimeistään 2000-luvulla. (Banks, 2011, 8.)

2.2 Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistäminen

Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistämistä pidetään yhtenä sosiaalityön keskeisenä arvona ja eettisenä periaatteena kansainvälisesti. Monet kansalliset eettiset ohjeet sisältävät kansainvälisen sosiaalityön määritelmän, jossa todetaan, että sosiaalityö noudattaa ihmisoikeuksien periaatteita ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistämistä (Banks 2011, 8).

Talentian (2017, 20) mukaan sosiaalinen oikeudenmukaisuus on paitsi keskeinen eettinen periaate, myös yksi sosiaalialan laatukriteereistä. Banks (2001, 97) tutki ja vertaili eri maiden sosiaalityön eettisiä ohjeita ja säännöstöjä, ja yksi miltei kaikissa vertailussa olevissa normistoissa toistuva periaate oli sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja sen edistäminen yhteiskunnassa. Esimerkiksi norjalaisen sosiaalityön eettisessä ohjeistuksessa todetaan, että sosiaalityöntekijöiden odotetaan tuovan esiin sellaisia struktuureja, jotka lisäävät eriarvoisuutta, sosiaalista epäoikeudenmukaisuutta ja sortoa sekä työskentelevän muuttaakseen tällaisia rakenteita. Juuri tästä on kyse myös epäkohtien raportoinnissa ja sen vuoksi sosiaalisen oikeudenmukaisuuden periaate on oman tutkielmani lähtökohdista keskeinen.

Kansainvälisessä sosiaalityön ammattietiikkaa koskevassa ohjeistuksessa sosiaalisen oikeudenmukaisuuden periaatteeseen luetaan syrjinnän vastustaminen, monimuotoisuuden kunnioittaminen, työ oikeudenmukaisesti jakautuvien resurssien edistämiseksi, solidaarisuuden rakentaminen sekä epäoikeudenmukaisten menettelytapojen haastaminen. Sosiaalityöntekijöiden on myös kansainvälisen ohjeistuksen mukaan tuotava työnantajansa, päätöksentekijöiden ja poliitikkojen tietoon sellaiset tilanteet, joissa toimintatavat ja resurssit ovat riittämättömiä, epäoikeudenmukaisia tai haitallisia. (IFSW 2015.)

Ruotsalaisen sosiaalityön ammattieettisten ohjeiden mukaan sosiaalinen oikeudenmukaisuus on kansainvälisesti keskeinen, mutta Ruotsin kaltaisessa maassa ei kuitenkaan niin näkyvä periaate. Tämä johtuu siitä, että oikeudenmukaisuus nähdään normina, jonka tulisi jo rutiininomaisesti vaikuttaa ruotsalaiseen lainsäädäntöön. Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden periaate korostuukin käytännön sosiaalityössä esimerkiksi siten, että kaikki samankaltaiset tapaukset käsitellään samalla tavalla ja toisaalta siten, että jokaisen ihmisen erityisiin olosuhteisiin ja tarpeisiin kiinnitetään huomiota käytännön työssä. Myös Talentian (2017, 20 – 21) ammattieettiset ohjeet huomioivat negatiivisen syrjinnän vastustamisen osana sosiaalisen oikeudenmukaisuuden periaatetta. Ammattihenkilön on estettävä esimerkiksi yksilön kykyihin, ikään tai kulttuuriin kohdistuva syrjintä ja positiivisen diskriminaation keinoin on sen sijaan tuettava erityisessä tarpeessa

olevia väestönosia, jotta he saavuttaisivat yhdenvertaiset ja tasapuoliset oikeudet valtaväestön rinnalla. (Akademikerförbundet SSR 2015, 8.)

Sosiaalinen oikeudenmukaisuus voidaan liittää ihmisarvoon, tasa-arvoon, yhdenvertaisuuteen sekä resurssien tasavertaiseen jakautumiseen yhteiskunnassa. Sosiaalinen oikeudenmukaisuus sosiaalialan eettisenä periaatteena kokonaisuudessaan sisältää negatiivisen syrjinnän vastustamista, erilaisuuden ja monimuotoisuuden tunnustamista, yhteisvastuuta, resurssien ja voimavarojen tasapuolista jakamista sekä epäoikeudenmukaisen politiikan ja käytäntöjen vastustamista. Sosiaalialalla toimivan ammattihenkilön onkin velvollisuus ilmoittaa työnantajalleen, poliittisille päättäjille sekä yhteiskunnalle työssään havaitsemistaan epäkohdista. Tällaisia epäkohtia voivat olla yhteiskunnalliset ilmiöt, kuten köyhyys. Epäkohtia voivat olla myös esimerkiksi asiakkaan kaltoinkohtelu, puutteet asiakasturvallisuudessa tai työpaikan toimintakulttuuriin liittyvät epäkohdat, jotka rajoittavat jollain lailla asiakkaan perusoikeuksien toteutumista. Tavoitteena on se, että kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden huolenpito ja hyvinvointi voidaan turvata. (Talentia 2017, 20 – 22, 44.)

2.3 Sosiaalityön ammatilliset sitoumukset

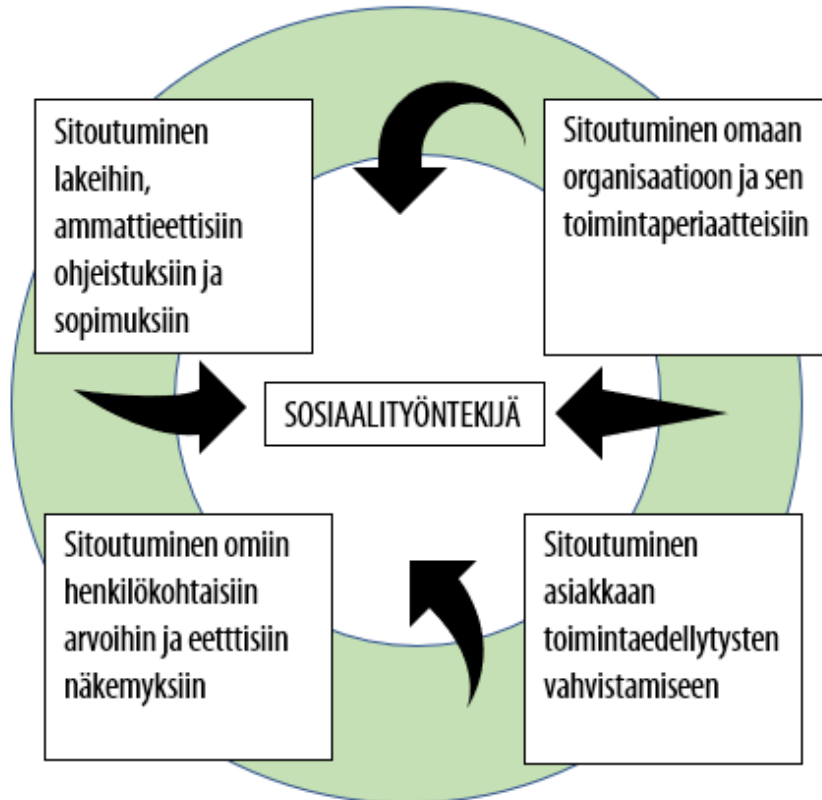
Tämän tutkielman taustalla vaikuttaa Sosiaalihuoltolain (1301/2014) uudistus, jonka myötä sosiaalityöntekijöillä on ollut velvollisuus ilmoittaa työssä havaituista epäkohdista tai epäkohdan uhista. Epäkohtien esiin tuominen on yksi sosiaalityöntekijän lakeja ja ammattieettisiä periaatteita koskeva sitoumus. Sosiaalityöntekijän vahvuus eettisen harkinnan suhteen liittyy toisinaan siihen moraaliseen ristiriitaan, miten työntekijän on mahdollista vaikuttaa yhteiskunnan organisaatioiden epäoikeudenmukaiseksi koettuihin toimintatapoihin. Sosiaalityö on pohjimmiltaan ihmisten auttamista sekä puutteen ja kärsimyksen minimoimista, joten joskus sosiaalityössä kohdatut haasteet nousevat yhteiskunnallisista kysymyksistä, kuten yksilöön vaikuttavista rakenteista, vallankäytöstä, johtamisesta tai politiikasta. Sosiaalityöntekijän on pystyttävä arvioimaan kriittisesti myös oman organisaationsa toimintatapoja ja tavoitteita sekä nostettava esiin ongelmia ja

raportoitava epäkohdista saadakse aikaan muutosta niin asiakkaiden elämäntilanteissa kuin yhteiskunnan rakenteissakin. Epäkohdista raportointi on täten paitsi lain, myös sosiaalisen oikeudenmukaisuuden periaatteen mukaisesti toimimista. (Talentia 2017, 7, 43.)

Sosiaalityössä laadun varmistamisesta ja asiakkaan oikeuksien turvaamisesta on säädetty tarkemmin Sosiaalihuoltolain (1301/2014) viidennessä luvussa. Lain uudistuksessa säädettiin henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta (48§) sekä toimenpiteistä ilmoituksen johdosta (49§). Pykälä on tullut noudattaa 1.1.2016. alkaen. Luvussa 5 on lisäksi pykälä 47§ kunnan omavalvonnasta. Pykälässä 48§ säädetään sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan velvollisuudesta ilmoittaa työtehtävissään huomaamastaan tai tietoonsa tulleesta epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus on tehtävä salassapitosäännösten estämättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Sosiaalityöntekijää velvoittavat useat ammatilliset sitoumukset, jotka ovat lähtöisin samoista eettisistä periaatteista ja arvoista, mutta saattavat toisinaan ajautua ristiriitaan toistensa kanssa. Sosiaalityöntekijän tulee ensinakin sitoutua lakeihin ja ammattieettisiin periaatteisiin, mutta myös kansainvälisiin humanitäärisiin sopimuksiin, kuten ihmisoikeussopimuksiin. Lisäksi sosiaalityöntekijän on sitouduttava omaan työskentelyorganisaatioonsa sekä sen toimintaperiaatteisiin, kuten esimerkiksi kunnan täydentävän toimeentulotuen linjauksiin. Jokaisella kunnalla on lain mukaan velvollisuus sosiaalipalvelujen järjestämiseen, mutta käytännössä suurimman osan sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista kunta voi järjestää lain puitteissa oman harkintansa mukaan (Sosiaali ja terveysministeriö). Lakien, ohjeistusten ja organisaation linjausten lisäksi käytännön työssä sosiaalityöntekijä sitoutuu asiakkaidensa tukemiseen ja näiden toimintaedellytysten vahvistamiseen. Sosiaalityöntekijä on myös automaattisesti sitoutunut omiin henkilökohtaisiin arvoihinsa, eettisiin näkemyksiinsä ja moraaliinsa.

Seuraavassa kuviossa kuvaan sosiaalityön sitoumuksia, jotka sosiaalityöntekijään kohdistuvat.



Kuva 1. Sosiaalityön sitoumukset.

Kuvion tavoitteena on kuvata tietynlaista ristipainetta, jonka sosiaalityöntekijä toisinaan työssään kohtaa. Kaikki edellä luetellut sitoumukset ovat osa sosiaalityötä, mutta toisinaan nämä sitoumukset ovat kuitenkin ristiriidassa keskenään. Esimerkiksi työskentelyorganisaation toimintaperiaatteet voivat olla ristiriidassa työntekijän omien arvojen kanssa. Myös lait ja ammattieettiset ohjeet voivat olla ristiriidassa oman työskentelyorganisaation toiminnan kanssa, kuten johdannossa viittaamassani esimerkissä alkuvuodesta 2019 Esperi Caren hoivakodin kohdalla kävi ilmi. Ristipainetta ei tietenkään aina ole, ja ideaali olisikin, että työntekijän olisi mahdollista olla uskollinen kaikkia näitä sosiaalityön sitoumuksia kohtaan.

3 Rakenteellinen sosiaalityö

3.1 Rakenteellisen sosiaalityön osa-alueet

Epäkohdista raportoiminen on ammattieettisten ohjeiden mukaisesti toimimista, mutta myös osa rakenteellista sosiaalityötä; sosiaaliin olosuhteisiin vaikuttamista, hyvinvoinnin edistämistä ja tiedon tuottamista. Sosiaalityöntekijän tulee raportoida havaitsemistaan epäkohdista niin eettisen kuin laillisenkin vaatimuksen näkökulmasta. Sosiaalihuoltolakiin (30.12.2014 / 1301) on kirjattu sosiaalityöntekijän velvollisuus tuoda esiin työssä havaittuja epäkohtia, mutta laissa on myös pykälä rakenteellisesta sosiaalityöstä, jonka mukaan *”Rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.”* Epäkohtien esiin tuominen on siis myös tästä näkökulmasta keskeistä.

Sosiaalihuoltolain (30.12.2014 / 1301) määritelmä rakenteellisesta sosiaalityöstä on jaettu kolmeen osa-alueeseen:

”Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu:

- 1) sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista;
- 2) tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi;
- 3) sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen.”

Lain määritelmän ensimmäinen kohta viittaa asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottamiseen, mitä epäkohdista raportoiminenkin vahvasti on. Vaikka sosiaalityö on perinteisesti muotoutunut Suomessa pitkälti yksilökohtaiseksi asiakastyöksi, on sosiaalityön tavoitteilla ja käytänteillä olemassa kuitenkin tietynlainen kaksoissidos, jossa lähtökohtana voidaan pitää niin yksilöiden, perheiden, ryhmien tai yhteisöjen auttamista kuin myös

yhteiskunnallista vaikuttamista. Ainoastaan yksilötason asiakastyöhön suuntaaminen sosiaalityössä ei ole kestäväää ja rakenteellinen sosiaalityö sijoittuu sosiaalityössä sekä yksilö- että yhteiskunnallisen tason toimijuuteen. Rakenteellisen sosiaalityön keinoin tuotetaan yksilötasolla hankittua, asiakastyöhön perustuvaa tietoa sosiaalihuollon asiakkaiden tarpeista, yhteiskunnallisista yhteyksistä ja palvelujen vaikuttavuudesta sekä niiden vastaavuudesta asiakkaiden tarpeisiin. Kaiken toiminnan ytimessä on vastuun kantaminen heikompiosaisista ja heidän asemansa parantamisesta. (Pohjola 2011, 207 – 208; Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 35.)

Toinen kohta lain määritelmässä korostaa sosiaalityön tehtävää toimenpide-ehdotusten valmistelijana. Sosiaalityöntekijä on avainasemassa tuottamaan tietoa esimerkiksi asiakkaiden elämän epäkohdista, syrjäyttämisen mekanismeista, sosiaalityön edellytysten epäkohdista, palvelujen tehokkuudesta, laadusta ja saatavuudesta sekä uusista yhteiskunnallisista ilmiöistä ja riskiryhmistä. Sosiaalityöntekijöiden tulisi yhä enemmän perehtyä yhteiskunnassa tehtyjen ratkaisujen sosiaalisiin vaikutuksiin ja kustannuksiin, ja tuoda sosiaalihuollon asiantuntemus osaksi muuta kunnallista suunnittelua, valmistelua ja päätöksentekoa. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu tavoitteellisten toimenpide-ehdotusten valmistelu ja toimet sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi. Epäkohdista raportointi on osaltaan myös tätä rakenteellisen sosiaalityön tehtävää, sillä nostamalla esiin havaittuja epäkohtia tavoitellaan sosiaalisten ongelmien ehkäisemistä tai niiden korjaamista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 35.)

Sosiaalityön ydintä on vahva asiantuntijuus liittyen ajankohtaisiin sosiaalisiin ongelmiin yhteiskunnassa ja alueellisesti. Sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään monipuolisesti ihmisiä sekä yhteiskunnallisia ilmiöitä, kuten huono-osaisuutta, köyhyyttä, väkivaltaa, rikollisuutta, turvattomuutta, mielenterveyden ongelmia tai asunnottomuutta. Täten sosiaalityöntekijöillä on kertynyt empiiristä tietoa esimerkiksi niistä tekijöistä ja rakenteista, jotka kasvattavat yhteiskunnallista eriarvoisuutta. Keskeinen kysymys on, miten saada muut toimijat näkemään sama todellisuus, jonka sosiaalityöntekijät päivittäisessä työssään kohtaavat? Rakenteellisen sosiaalityön tarkoitus on tuoda työväline sosiaalityöntekijöille juuri siihen, miten asiakastyöhön perustuvaa tietoa viedään osaksi kunnan päätöksentekoa

sekä muiden toimialojen suunnittelua. Epäkohdista raportointi on osaltaan juuri asiakastiedon tuottamista. Yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa on tämän tavoitteen näkökulmasta keskeistä, jotta kunnan palvelu- ja tukivalikoimaa voidaan kehittää kokonaisvaltaisesti. (Pohjola 2011, 215; Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 34.)

Pohjola (2001, 215 – 220) jaottelee rakenteellisen sosiaalityön tehtäväalueet neljään eri kategoriaan: tietotyöhön, strategiatyöhön, inkluusiotyöhön ja oikeudenmukaisuustyöhön. *Tietotyöllä* tarkoitetaan tiedon tuottamista ja välittämistä eteenpäin, mikä on myös Sosiaalihuoltolain määritelmään kirjattuna. Sosiaalityöntekijöiden tulisi tuottaa tietoa sosiaalisista olosuhteista, hyvinvointi- ja pahoinvointikysymyksistä sekä palveluiden toimivuudesta. Pelkkä tiedon tuottaminen ei kuitenkaan riitä, vaan rinnalle tarvitaan julkisuustyötä eli tiedon välittämistä eteenpäin myös kansalaisille ja päättäjille, koska merkittävä osa asiakkaiden elämään liittyvistä ratkaisuista tehdään sosiaalityön käytännön ulkopuolella.

Strategiatyö liittyy Pohjolan (emt.) mukaan hyvinvointipalveluiden ja sosiaalityön suunnitelmalliseen edistämiseen sekä yhteiskuntapoliittisiin linjauksiin ja lainsäädäntöön vaikuttamiseen. Pohjola nimeää strategiatyön reformityöksi, joka edellyttää vahvaa näkemystä siitä, miten kansalaisten hyvinvointia voidaan tukea ja miten onnistutaan luomaan tasa-arvoisia mahdollisuuksia eri väestöryhmien keskuuteen. Strategiatyötä tehdään yhteistyössä monien toimijoiden, kuten kansalaisten, järjestöjen tai toisten viranomaisten, kanssa. Strategiatyö on siis toimialojen rajoja ylittävää vaikuttamistyötä.

Inkluusiotyössä liikutaan Pohjolan (emt.) mukaan yhteisösosiaalityön rajapinnassa. Inkluusiotyössä on kysymys kansalaisten yhteisöllisyyden ja osallisuuden edistämisestä sekä heidän osallisuudestaan yhteiskunnallisten toimintojen rakentamisessa. Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa on inkluusiotyön näkökulmassa keskeistä.

Oikeudenmukaisuustyö läpäisee Pohjolan (emt.) mukaan kaikki edellä mainitut osa-alueet, sillä se on kaikkea sosiaalityötä yhdistävä eettinen perusta. Epäkohdista raportointi linkittyikin erityisen hyvin tähän rakenteellisen sosiaalityön tehtäväalueeseen, sillä pääpaino on ihmisten perus- ja sosiaalisten oikeuksien huomioimisessa kaikessa yhteiskunnallisessa toiminnassa, palveluissa sekä päätöksenteossa. Tavoitteena on

asiakkaiden sosiaalisten oikeuksien edistäminen, jota myös epäkohdista raportomisella tavoitellaan. Sosiaalityössä tämä tarkoittaa keskustelun ylläpitämistä oikeus- ja oikeudenmukaisuusperiaatteista yhteistyössä muiden toimintasektoreiden ja kansalaistoiminnan kanssa.

3.2 Rakenteellisen sosiaalityön tausta ja vaikuttimet

Epäkohtien esiin tuominen ei ole uusi vaade sosiaalityössä, vaikka velvollisuus epäkohtien raportomisesta astuikin laissa voimaan vasta 1.1.2016 (SHL 1301/2014). Rakenteellinen sosiaalityö voidaan paikantaa aivan sosiaalityöksi tunnistetun toiminnan alkulähteille 1900-luvun alkupuolelle. Epäkohdista raportointi ja niiden näkyväksi tekeminen on ollut myös historiallisesti merkittävä osa sosiaalityön käytäntöä. Jo molemmat sosiaalityön pioneerit Jane Addams sekä Mary Richmond ovat painottaneet epäkohtien esiintuomisen merkitystä, tietynlaista sosiaalista raportointia ja asiakastyössä kertyneen tiedon raportoimista päätöksentekijöille. Varsinaisesti rakenteellisen sosiaalityön suuntaus ja käsitteistö kehittyi kuitenkin vasta myöhemmin 1970-luvulla osana laajempaa radikaalin sosiaalityön liikettä. (Pohjola 2011, 209.)

Sosiaalityön suuntauksia sekä tutkimus vielä 1960- ja 1970-luvuilla liittyivät pitkälti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen yksilötasolla tehtävään työhön. Tuolloin keskityttiin erityisesti yksilön oikeuksiin, ja keskeisiä arvoja olivat individualismi sekä vapaus. Radikaalit sosiaalityön teoriat halusivat kiinnittää huomiota yksilön sijaan yhteiskunnan ja yhteisöjen rakenteisiin. Radikaalit teoriat näkivät yhteiskunnan rakenteiden olevan suorassa yhteydessä ihmisten yksilöllisiin kokemuksiin. Kaikkia radikaalin sosiaalityön teorioiden suuntauksia yhdistää kritiikki perinteisiä sosiaalityön teorioita kohtaan, joissa nähdään ensisijaisesti tarve vaikuttaa yksilötasolla. Radikaalit teoriat keskittyivät vaikuttamaan sellaisiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin, joiden voidaan nähdä aiheuttavan sosiaalisia ongelmia, kuten köyhyyttä tai rasismia. Sosiaalityöntekijän

tulisi radikaalien teorioiden mukaan työskennellä yhteiskunnallista muutosta kohti ja taistella yksilöiden vapautta rajoittavia rakenteita vastaan. (Banks 2001, 56, 59, 75.)

Suomessa ensimmäiset viittaukset rakenteelliseen sosiaalityöhön kuultiin 1960-luvulla, kun sosiaalityöntekijät haastettiin Vakuutusalan Kuntoutuskeskuksen johtajan Veikko Niemen toimesta ”sosiaaliseen uudistustyöhön yhteiskunnan muuttamiseksi”. Samansuuntaisia lausuntoja antoivat myöhemmin 1970-luvulla muutkin, ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen ja poliittisesti vaikuttavaan pyrkivä sosiaalityö muodostui alalla ideaaliksi. Sosiaalityön edustajista kaikkein radikaaleimmat kokivat olevansa yhteiskunnan muuttajia ja uudistajia. 1970-luvun aikakauden vaikuttajat julkilausuivat, että *”sosiaalityöntekijöiden ensimmäinen tehtävä on yhteiskunnallisen tasa-arvon ja solidaarisuuden edistäminen ja rakenteisiin vaikuttaminen esimerkiksi osallistumalla suunnitteluun ja päätöksentekoon, tiedottamalla epäkohdista ja aktivoimalla kansalaisia”*. Varsinaisesti rakenteellinen sosiaalityö näkyi Suomessa vasta myöhemmin 1980-luvulla, ja käsitteenä sen toivat mukaan keskusteluun ensimmäisinä Jorma Sipilä (1982) professorin virkaanastujaisesitelmässään ja Matti Heikkilä (1983) artikkelissaan *Sosiaalisessa Aikakausikirjassa*. (Satka ym. 2003, 12 – 13; Pohjola 2011, 210 – 211.)

1980-luvulla Suomea alettiin nimittää hyvinvointivaltioksi ja vasta tuolloin myös sosiaalipalvelujen sekä etuuksien taso antoi tälle nimitykselle oikeutuksen. Näkemykset rakenteellisen työn tarpeista kirjattiin Sosiaalihuoltolakiin (1982), kun kunnalle asetettiin velvoite toimia sosiaalisia oloja kehittääkseen sekä epäkohtia poistaakseen. Vastaavia säädöksiä lisättiin myöhemmin myös erityislakeihin, kuten päihdehuolto- ja lastensuojelulakiin. Ongelmaksi tämän lainsäädännön kohdalla koitui kuitenkin se, ettei säädetyille laeille ja velvoitteille nimetty tarvittavia vastuutahoja, jolloin asetetut vaateet jäivät käytännössä toteuttamatta. Toisekseen tavoitteet jäivät 1990-luvun alun laman sekä uusliberalistisen, talouden ensisijaisuutta painottavan ideologian jalkoihin. Yhteiskunnassa vallitseva ajattelu ehti siis muuttua ennen kuin rakenteellinen sosiaalityö vakiinnuttaa paikkansa käytäntönä. (Satka ym. 2003, 14; Pohjola 2011, 210 – 212.)

Sosiaalityöltä alettiin laman taituttua odottaa uutta orientaatiota, ja 2000-luvun alussa Sosiaalityön neuvottelukunta kirjoitti rakenteellisen sosiaalityön osaksi sosiaalityön

orientaatioiden luetteloa. Toisaalta vuosituhannen vaihteessa vaikuttamisen pääpaino oli siirtynyt jälleen yhteiskunnasta yksilöön. Kaste suuntautui tuolloin asiakastyöhön ja asiakkaiden tilanteiden muuttamiseen yhteiskunnallisten rakenteiden sijaan. Rakenteellinen näkökulma alkoi kuitenkin vaikuttamaan hiljalleen ja sai paikkansa myös Sosiaalihuoltolain uudistuksessa. Nykyiseen Sosiaalihuoltolakiin (30.12.2014 / 1301) rakenteellinen sosiaalityö on kirjattu omassa pykälässään ja myös epäkohdista raportoisesta sekä sosiaalityön palvelujen laadun varmistamisesta on laissa oma lukunsa. (Satka ym. 2003, 21: Pohjola 2011, 215.)

3.3 Rakenteellista vaikuttamista korostava sosiaalityön tutkimus

Tutkimukseni asemoituu rakenteelliseen ja yhteiskunnallista vaikuttavuutta korostavaan kriittisen sosiaalityön viitekehykseen, sillä tuomalla esiin työssä havaittuja epäkohtia pyritään vaikuttamaan sosiaalityön eettisiin mahdollisuuksiin, rakenteisiin, resursseihin sekä sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumiseen. Kyse on oikeastaan yhteiskunnan epäkohdille herkistymisestä ja siitä, että saadaan myös muut havaitsemaan sortavia rakenteita sekä toimimaan niiden estämiseksi.

Rakenteellista vaikuttamista korostava sosiaalityö sekä sen tutkimus on vahvistamassa asemaansa Suomessa, vaikka se onkin ollut välillä miltei olematonta. Esimerkiksi Isossa-Britanniassa kriittisen sosiaalityön tutkimuksen asema on ollut vankka ja sen tavoitteena on nähty olevan yhteiskunnallisten muutosten aikaansaaminen asiakkaiden eduksi. Uudistetussa Sosiaalihuoltolaissa (1304/2014, 7§) painotetaan rakenteellisen sosiaalityön merkitystä ja sosiaalityöntekijän tehtävää tiedon välittämisessä ja oman asiantuntemuksensa hyödyntämisessä hyvinvoinnin edistämässä. Lisäksi yliopistossa on tarjolla rakenteelliseen sosiaalityöhön suuntautuva erikoistumiskoulutus 2016 – 2018, joka vastaa lisääntyneeseen osaamisen tarpeeseen alalla. Sosiaalialan käytäntöjen ja tutkimuksen näkökulmasta perinteisesti ajankohtainen Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja käsitteli vuonna 2014 juurikin rakenteellista sosiaalityötä ja sosiaalityön moninaista

suhdetta yhteiskunnallisiin rakenteisiin. (Pohjola ym. 2014, 9; Enroos & Mäntysaari 2017, 14.)

Metteri ja Hotari (2011, 71, 87) tutkivat eettisestä kuormittumisesta sosiaalityössä. Eettisellä kuormittumisella tarkoitetaan työympäristön rakenteisiin liittyviä eettistä työtä joko tukevia tai sitä hankaloittavia tekijöitä. Artikkelissa käsitellään eettistä kuormittumista sosiaalityössä erityisesti siitä näkökulmasta, jossa sosiaalityöntekijä ei toimintaympäristönsä rakenteiden vuoksi pysty toteuttamaan työtään sosiaalityön arvoperustan ja etiikan mukaisesti. Tämä vaikuttaa oman tutkimusasetelmani näkökulmasta tutulta; toisaalta sosiaalisen oikeudenmukaisuuden normin toteuttamista ja rakenteellisen sosiaalityön otetta vaaditaan, mutta toisaalta epäkohdista raportoimisen ei koeta vaikuttavan epäkohtiin. Eettiset ja moraaliset ristiriidat liittyen työn vaativuuteen ja asiakkaiden vaikeisiin elämäntilanteisiin ovat työntekijälle helpompia kestää ja käsitellä, mikäli työn toimintaympäristö ja institutionaaliset rakenteet tukevat työn toteuttamista eettisesti kestäväällä tavalla.

Metteri ja Hotari (2011, 85 – 87) viittaavat artikkelissaan palvelujärjestelmän markkinoistumiseen liittyviin haasteisiin sosiaalityön eettisestä näkökulmasta. Palveluntuottajien lukumäärät ovat kasvaneet ja kilpailutus palveluntarjoajien kesken lisääntynyt, mikä on osaltaan lisännyt työntekijöiden kokemusta eettisestä kuormittavuudesta. Työntekijät ovat kokeneet, että palvelujen ostopäätöksiin vaikuttaa enemmän hinta kuin palvelujen laatu. Palvelujärjestelmän hajanaisuus on myös lisännyt tunnetta järjestelmän sekavuudesta ja siitä, että ei tiedetä tai tunneta kenen vastuulla mikäkin tehtävä tai jopa asiakas on.

Mänttari-Van Der Kuip (2013, 8 – 12, 16) tutki sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksia toteuttaa ammattieettisesti vastuullista sosiaalityötä ja organisatorisen tilivelvollisuuden välisiä yhteyksiä. Sosiaalityöntekijöiden kokemukset liittyen ammattieettisesti kestäväen työn tekemisen mahdollisuuksiin ovat hälyttävät. Mänttari-Van Der Kuip toteaa, että huoli eettistä tarkastelua kestäväen sosiaalityön mahdollisuuksista nykyisessä, yhä enemmän talousorientoituneessa toimintaympäristössä on perusteltu. Tutkimuksen mukaan lähes 40% sosiaalityöntekijän tehtävissä toimineista koki mahdollisuuksiensa ammattieettisesti

vastuulliseen sosiaalityöhön heikentyneen kuluneen kolmen vuoden aikana. Vajaa kolmannes vastaajista koki, että mahdollisuudet tehdä työtä, jolla on myönteisiä vaikutuksia asiakkaan elämäntilanteeseen, olivat heikentyneet. Lisäksi melkein puolet vastaajista oli sitä mieltä, että mahdollisuus tarjota riittäviä ja asianmukaisia palveluja olivat heikentyneet.

Rakenteellisen sosiaalityön tekemisen mahdollisuudet näyttivät Mänttari-Van Der Kuipin (2013, 12 – 13) tutkimuksen mukaan heikoilta. Vastaajista yli kolmannes koki, että mahdollisuudet tehdä rakenteellista sosiaalityötä ja yhteiskunnallista vaikuttamistyötä, olivat heikenneet. Vastaajista 8,9% oli valinnut vastausvaihtoehdon ”ei koske minua”, eli mahdollisesti eivät nähneet rakenteellisen sosiaalityön olevan osa omaa työtään.

Laura Tiitinen (2014, 207 & 2019, 3, 88) tutki sosiaalialan ammattilaisten mediavaikuttamista suhteessa heidän työnantajinaan toimiviin sosiaalialan organisaatioihin. Tiitinen tarkasteli aihetta sosiaalialan julkisen viestinnän ja rakenteellisen sosiaalityön kohtaamisen alueella. Rakenteellisen sosiaalityön julkinen toteuttaminen kunnallisessa sosiaalityössä on mahdollista, mutta harvinaista, eivätkä sosiaalityöntekijät aina itse osaa käsitteellistä julkisen viestintänsä tavoitteita. Näiden tavoitteiden käsitteellistäminen olisi kuitenkin merkityksellistä rakenteellisen sosiaalityön ymmärryksen, kehittämisen sekä näkyväksi tekemisen näkökulmasta. Julkista viestintää hyödynnetään rakenteellisen työn toteuttamisessa ennaltaehkäisyssä ja vastuun osoittamisessa, oikeudenmukaisuuden jakamisessa sekä maineen luomisessa.

Kansainvälisesti epäkohtien raportointia on tutkittu *pilliin puhaltamisen* (engl. whistle blowing) käsitteen alla niin yritysmaailmassa kuin julkisella sektorillakin. Pilliin puhaltaminen on Suomessa melko huonosti tunnettu käsite, mutta kansainvälisesti siitä on käyty tutkimuskeskustelua jo reilun 20 vuoden ajan. Pilliin puhaltamisesta voidaan puhua myös ilmiäntona, väärinkäytösten ja rikkeiden raportointina, tiedottamisena, epäkohtien esiin nostamisena, kanteluna tai valituksena, jollaisena tässä tutkielmassa käsitän myös epäkohdista raportoinnin. Pilliin puhaltaminen edellyttää aina rikkeitä, epäkohtia tai vahvaa olettamaa siitä, että on toimittu väärin ja vastoin lakia. Pilliin puhaltamisesta tulee aina

sitä tärkeämpää, mitä enemmän sen avulla voidaan torjua epäkohtia tai puuttua niihin. (Salminen & Heiskanen 2013, 1, 11.)

Pohjanoksa ym. (2013, 9, 13) tutkivat pilliin puhaltamisen prosesseja suomalaisessa terveydenhuollossa. Tutkimus toteutettiin kyselynä, johon vastasi 397 terveydenhuollon ammattilaista. Vastaajista liki kaikki kertoi epäilleensä tai havainneensa epäkohtia työssään. Yli puolet vastaajista kertoi havainneensa tai epäilleensä epäkohtia useammin kuin kerran kuukaudessa. Yleisimmin epäkohdat liittyivät organisaation toimintaan ja kaikkein eniten raportointiin hoitajamitoituksen suhteesta asiakkaiden tarvitsemaan hoitoon. Puolet kyselyyn vastanneista koki, ettei pilliin puhaltaminen vaikuttanut epäkohtaan.

Kansainvälisten tutkimusten mukaan Norjassa epäkohdista raportoidaan aktiivisesti ja raportoinnilla on lisäksi hyvä vaikuttavuus. Skievenes ja Trygstad (2010, 1091; 2017, 119) tutkivat epäkohtiin puuttumista julkisella sektorilla vuonna 2010. Iso osa julkisen sektorin työntekijöistä Norjassa koki pilliin puhaltamisen (vrt. epäkohdista raportoinnin) myönteisenä ja tehokkaana. Tulos liitettiin tutkimuksessa työpaikkojen hyvään kommunikaatiokulttuuriin, osallisuuteen ja avoimuuteen. Myöhemmin vuonna 2017 toteutetussa ja kaikille aloille laajennetussa tutkimuksessa todettiin, että organisaation voimavarat vaikuttivat epäkohtiin puuttumiseen yksilön voimavaroja enemmän. Organisaation voimavaroina pidettiin esimerkiksi työntekijöiden edustajien (luottamusmies) läsnäoloa työpaikalla, työehtosopimusten noudattamista ja epäkohtien raportoinnin menettelyohjeita.

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Aineiston kuvaus

Hyödynnän tutkimuksessani Laura Tiitisen ja Marianne Silénin toteuttamaa valtakunnallista lomaketutkimuskyselyaineistoa. Tiitinen & Silén toteuttivat valtakunnallisen lomakekyselyn epäkohdista (LIITE1) ja niiden käsittelystä sosiaalialalla alkuvuonna 2016. Kysely toteutettiin tammi- ja huhtikuun välisenä aikana sähköisesti Webropol-kyselynä, jota tuotiin sosiaalialalla työskentelevien tietoon esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, Talentian ja Sosiaalialan osaamiskeskuksen sivustoilla.

Aineisto antaa monipuolisesti tietoa sosiaalialalla työskentelevien kokemuksista epäkohtiin liittyen. Kyselyyn vastasi 183 henkilöä, joista naisia oli 94%. Vastaajajoukko muodostui enimmäkseen sosiaalityöntekijöistä (36%) ja sosionomeista (31%), joista enemmistö toimi kunnan sosiaalihuollon toimipaikoissa. Vastaajat kertoivat havainneensa epäkohtia lisäksi yksityisissä sosiaalihuollon toimipaikoissa (10 %), järjestöissä (11 %), oppilaitoksissa (10 %) sekä valtion organisaatioissa (4 %).

Suurin osa (72%) vastaajien havaitsemista epäkohdista oli toteutunut vastaajan työryhmässä. Vain hieman tätä vähemmän (63%) epäkohtia havaittiin oman työryhmän ulkopuolella, mutta yhä samassa organisaatiossa. Vähemmistö vastanneista raportoi havainneensa epäkohdan saman työnantajan alaisuudessa, mutta toisessa toimipaikassa (23%) tai alihankkijalla tai palveluntuottajalla (7%). Epäkohtia oltiin havaittu melko vähän muissa, pääasiassa yhteistyökumppaneiden toimipaikoissa (4%). Kaikista vastaajista enemmistö (87%) oli havainnut epäkohtia työskennellessään työntekijän roolissa. Esimiehinä tai johtavassa asemassa työskennelleitä vastaajista oli 13% ja opiskelijoita 4%. Suurella osalla vastaajista oli pitkä sosiaalialan työkokemus, enemmistöllä (52%) yli 10 vuotta.

Valtaosa vastaajista (88%) kertoi havainneensa työyhteisöönsä liittyvän epäkohdan viimeisen vuoden aikana. Epäkohta on saattanut tapahtua vain kertaluonteisesti, mutta se voi olla myös toistuva tapahtuma ja saattaa muodostua osaksi työyhteisön

toimintakulttuuria. Kyselyyn vastanneista yli puolet (66%) kuvasi havainneensa epäkohtia säännöllisesti ja ainoastaan 1% vastanneista oli havainnut epäkohtia vain yhden kerran. Epäkohdat olivat siis luonteeltaan pääosin pitkäaikaisia sekä toistuvia tapahtumia.

Aineistoa analysoidessa on otettava huomioon, että tutkimusaihe ei ehkä ole houkutellut vastaamaan sellaisia työntekijöitä, joilla ei ole ollut aiheeseen liittyen kokemuksia. Aiheena epäkohdat ja niistä raportointi on herkkä, mikä on saattanut myös vaikuttaa vastaajien osallistumiseen. Rajatun vastaajaryhmän vuoksi tulokset eivät ole yleistettävissä koko sosiaalialan työkenttään. On otettava huomioon myös se, että Sosiaalihuoltolain (1301/2014) uudistuksessa säädettyä sosiaalityöntekijöiden epäkohtien ilmoitusvelvollisuutta on tullut noudattaa vasta 1.1.2016. Täten siis vastaajat eivät olleet kovin montaa kuukautta vielä toimineet uuden Sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuuden alaisina. (Tiitinen & Silén 2016.)

Kyselyraportista ilmeni, että 94% vastaajista kertoivat raportoineensa havaitsemastaan epäkohdasta jollekin taholle, enemmistö lähiesimiehelleen (79%) tai työtovereilleen (78%). Lisäksi epäkohdista oltiin raportoitu ylemmän tason esimiehille tai johtajille (48%) sekä työterveydenhuollon edustajille (39%). Oman mielenkiintoni aineistosta herätti erityisesti se, että yli puolet (56%) vastaajista kertoi, ettei epäkohta ollut poistunut siitä raportoisesta huolimatta. Vastanneista 28% kuvaili epäkohdan poistuneen osittain. Miksi epäkohdista raportointi ei työntekijöiden kokemuksen mukaan vaikuttanut? Mikä raportointia hankaloitti?

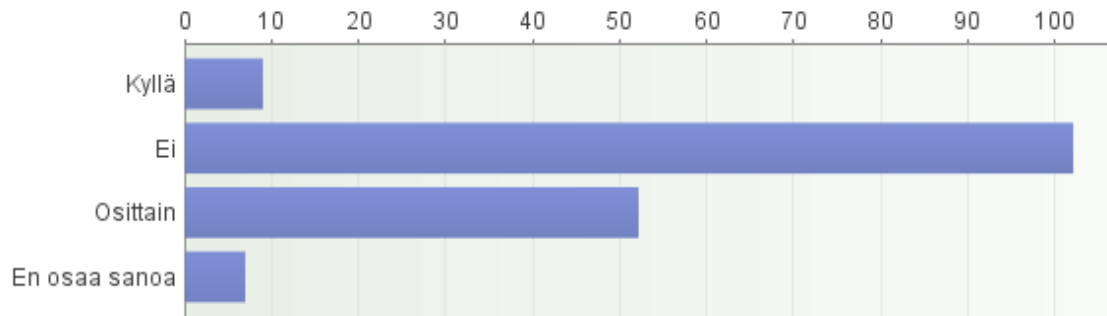
4.2 Tutkimuskysymykset

Aineistoon tutustuttuani päätin keskittyä tutkimaan erityisesti epäkohtien raportointia hankaloittavia tekijöitä. Mielenkiintoni tätä aihetta kohtaan heräsi erityisesti tutustuttuani kyselylomakkeen kysymykseen nro 11: *”Poistuiko epäkohta sen jälkeen, kun olit raportoinut siitä?”*. Kysymykseen vastattiin vain, jos oltiin raportoitu jostakin epäkohdasta. Vastauksia saatiin kaikkiaan 170 kappaletta.

11. Poistuiko epäkohta sen jälkeen kun olit raportoinut siitä?

Vastaa vain mikäli olet joskus raportoinut epäkohdasta.

Vastaajien määrä: 170



Kuva 2. Raportoinnin vaikuttavuus. (Tiitinen & Silén 2016.)

Olen siis keskittynyt analyysissani tarkastelemaan erityisesti kysymystä epäkohtien käsittelyä hankaloittavista tekijöistä työntekijöiden näkökulmasta. Avovastauksia tähän kysymykseen oltiin saatu 140 kappaletta.

Tutkimuskysymykseni olen rajannut seuraaviksi:

1. Minkälaisista epäkohdista sosiaalityöntekijät raportoivat?
2. Mitkä tekijät hankaloittavat epäkohtien käsittelyä sosiaalialalla työntekijöiden näkökulmasta?

Olen hyödyntänyt koko aineistoa soveltuvien osien, mutta keskittynyt pääasiassa tutkimaan avovastauksia kysymykseen: *"Mitkä tekijät ovat hankaloittaneet epäkohtien käsittelyä työyhteisössäsi?"*. Epäkohtien kuvailuun liittyen analysoin lisäksi tarkemmin vastauksia avoimeen kysymykseen: *"Mikäli haluat kuvailla tarkemmin havaitsemaasi epäkohtaa tai sen raportointia, voit tehdä sen vapaasti tässä."*

Aineistoni kokonaisuutena koostui lomakekyselylle tyypillisesti strukturoiduista kysymyksistä eli kysymyksistä, joille on laadittu jo valmiit vastausvaihtoehdot. Hyödynnän ja analysoin omassa tutkielmassani pääosin vastaajien omaa kerrontaa, avoimia vastauksia, joita mielestäni oltiin saatu vastaajien kokonaismäärään nähden melko paljon. Kyselyyn vastanneista 183 henkilöstä jopa 140 vastasi avoimeen kysymykseen raportointia hankaloittavista tekijöistä, ja noin puolet kuvaili tarkemmin epäkohtaa tai sen raportointia.

4.3 Sisällönanalyysi

Tutkimuksessani hyödynnän tutkimusmetodina sisällönanalyysia, jonka avulla voidaan systemaattisesti analysoida kvalitatiivisia aineistoja. Tutkimusmetodi yleisesti määrittelee sen, miten tutkimuksessa tuotetaan havaintoja sekä ne säännöt, joiden puitteissa tutkija muokkaa tai tulkitsee noita havaintoja. Tutkimusmetodin käyttäminen tuloksia analysoitaessa on keskeistä, sillä tutkimus ei saa olla mielivaltaista tai tutkijan omien ennakkoluulojen vahvistamista. Tutkimusmetodi takaakin sen, että aineistosta tehdään havaintoja säännönmukaisesti. (Alasuutari 1999, 82.)

Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jonka avulla tutkittavasta aineistosta etsitään merkityksiä. Omassa tutkimuksessani tutkin 140 avovastausta, joita luokittelin, ja joista muodostin aihealueittain kokonaisuuksia. Analyysia voidaan luokittelun jälkeen jatkaa siten, että sanallista analyysia tutkitaan myös määrällisin keinoin ja aineistosta tehdään määrällisiä johtopäätelmiä. Itse hyödynsin aineiston määrällistä muotoa lähinnä havainnollistaakseni luokittelua ja luokkien kokoa kuviodien avulla. Analyysissa tuotettua aineistoa voidaan siis muuttaa myös määrälliseen muotoon. Tällöin puhutaan aineiston kvantifioinnista, mikä kuitenkin kuuluu pikemminkin menetelmänä sisällön erittelyn alaisuuteen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 106-107.)

Klusterointi, eli aineiston ryhmittely, on keskeinen menetelmä sisällönanalyysissa. Ihmiset tekevät ryhmittelyä monesti luonnostaan ja muodostavat mielessään kokonaisuuksia asioista, joilla on yhteys tai joiden tarkoituksen kokevat samaksi. Omassa tutkimuksessani

perehdyin käytössäni oleviin avoimiin vastauksiin, annoin vastauksille merkityksiä ja luokittelin niitä näiden antamieni merkitysten pohjalta. Ihmisillä on taipumus eritellä omiin ryhmiinsä asiat tai asiakokonaisuudet, joiden väliset yhteydet vaikuttavat sattumanvaraisilta tai merkityksettömiltä. Omassa analyysissäni luokittelin asiakokonaisuuksia aineistosta esiin tulevien aiheiden ja ilmiöiden perusteella, enkä siis muodostanut ennalta teorian ohjaamia luokkia. (Krippendorff 2004, 208.)

Tutkimuksessani hyödynsin siis nimenomaan aineistolähtöisen analyysin menetelmää, sillä luokittelin ja tyypittelin vastauksia vasta aineistoon tutustuttuani ja aineiston ohjaamana. Silmäilin aineistoa moneen kertaan ja tulin tutuksi sen kanssa ennen varsinaisen analyysin aloittamista. Suunnittelin työvaiheet sisällönanalyysin etenemisestä Tuomen ja Sarajärven (2009, 109) esimerkin mukaan soveltamalla omaan analyysiini aineistolähtöisen analyysin vaihteita.

1. Avointen vastausten lukeminen ja huolellinen perehtyminen aineiston sisältöön.
2. Pääluokkien hahmoitleminen.
3. Alaluokkien muodostaminen aineistosta.
4. Vastausten sijoittelu muodostettuihin luokkiin.

Olin varautunut muodostamaan vastauksista siis pää- ja alaluokkia, mutta aineistoon tutustuessani totesin vastausten olevan hyvin yhdenmukaisia keskenään, ja että alaluokkien muodostaminen olisi tästä syystä haasteellista. Yksi pääluokka (*Johtaminen ja organisointi*) keräsi alleen yli puolet kaikista vastauksista, ja vain tämän pääluokan alle alle tein alaluokat. Toisiin pääluokkiin kertyi vastauksia vähemmän, vastaukset mahtuivat saman otsikon alle, eikä alaluokkien muodostuminen tuntunut mielekkäältä.

4.4 Eettiset näkökulmat

Rakenteellisen sosiaalityön orientaatio velvoittaa sosiaalityöntekijää toimimaan heikompiensaisten äänitorvena ja nostamaan esiin työssä havaittuja epäkohtia. Tässä tutkimuksessa rakenteellinen sosiaalityö on osa sitä viitekehystä, jossa epäkohtien raportointia halusin tutkia. Jo tämä asetelma on eettisesti latautunut. Ristiriitaisuutta asetelmaan lisää sosiaalityöntekijän roolin monimuotoisuus suhteessa yksilöön sekä yhteiskuntaan. Sosiaalityöntekijän tehtävä on olla toisaalta yhteiskunnan palvelija ja kansalaisten huono-osaisuuden vähentämisen puolesta taistelija, mutta toisaalta myös yhteiskunnan kriitikko. Uusliberalistiset ja markkinaorientoituneet äänet ovat puhuneet viime vuosikymmeninä niin lujaa, että sosiaalityöntekijöillä on yhä korostuneempi velvollisuus kertoa sotemarkkinoiden kääntöpuolesta, kehitystarpeista sekä avun ulkopuolelle syrjäytetyistä. Onko yhteiskunnassa ylipäättään ongelmia ennen niiden esiintuomista ja näkyväksi tekemistä?

Yhteiskuntakriittisyys tuo mukaan oman ulottuvuutensa ja eettiset pohdintani liittyvät muun muassa siihen, onko tutkielmani liian kantaaottava, kriittinen tai poliittinen. Epäkohdat aiheena herättivät todennäköisesti vastaajissa pettymyksen, turhautuneisuuden ja suuttumuksen tunteita, sillä moni kyselyyn vastaaja oli kokenut, ettei epäkohdista raportointi ole muuttanut lähtötilannetta mitenkään. Nämä tunteet vaikuttavat väistämättä kyselyn tuloksiin. Joidenkin avointen vastausten luonteesta huokuu tyytymättömyys yhteiskuntaa, työskentelyorganisaatiota, päättäjiä ja johtajia kohtaan. Sosiaalityössä tiedontuottamisen ja epäkohdista raportoinnin ei kuitenkaan tarvitsisi välttämättä näyttäytyä muuta yhteiskuntaa vastaan asettumisena, vaan kumppanuutena, kehittäjänä ja asiantuntijuutena.

Tutkielmaa tulee arvioida eettisistä näkökulmista myös sen toteuttamisen suhteen. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009) on linjannut, että ihmistieteisiin luettavien tutkimusalojen eettiset periaatteet jakautuvat kolmeen osa-alueeseen: 1) Tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, 2) Vahingoittamisen välttämiseen ja 3) Yksityisyyteen ja tietosuojaan. Käytössäni on jo kerätty aineisto, joten oman harkintani varaan jää lähinnä yksityisyyden suojan huomioiminen tutkielmani suorissa aineisto-

otteissa, aineiston asiallinen säilyttäminen, suojaaminen ja luottamuksellisuus. Nämä asiat olen pyrkinyt huomioimaan ja käyttämään lainauksia siten, että ne suojaavat vastaajan identiteettiä ja työskentelyorganisaatiota.

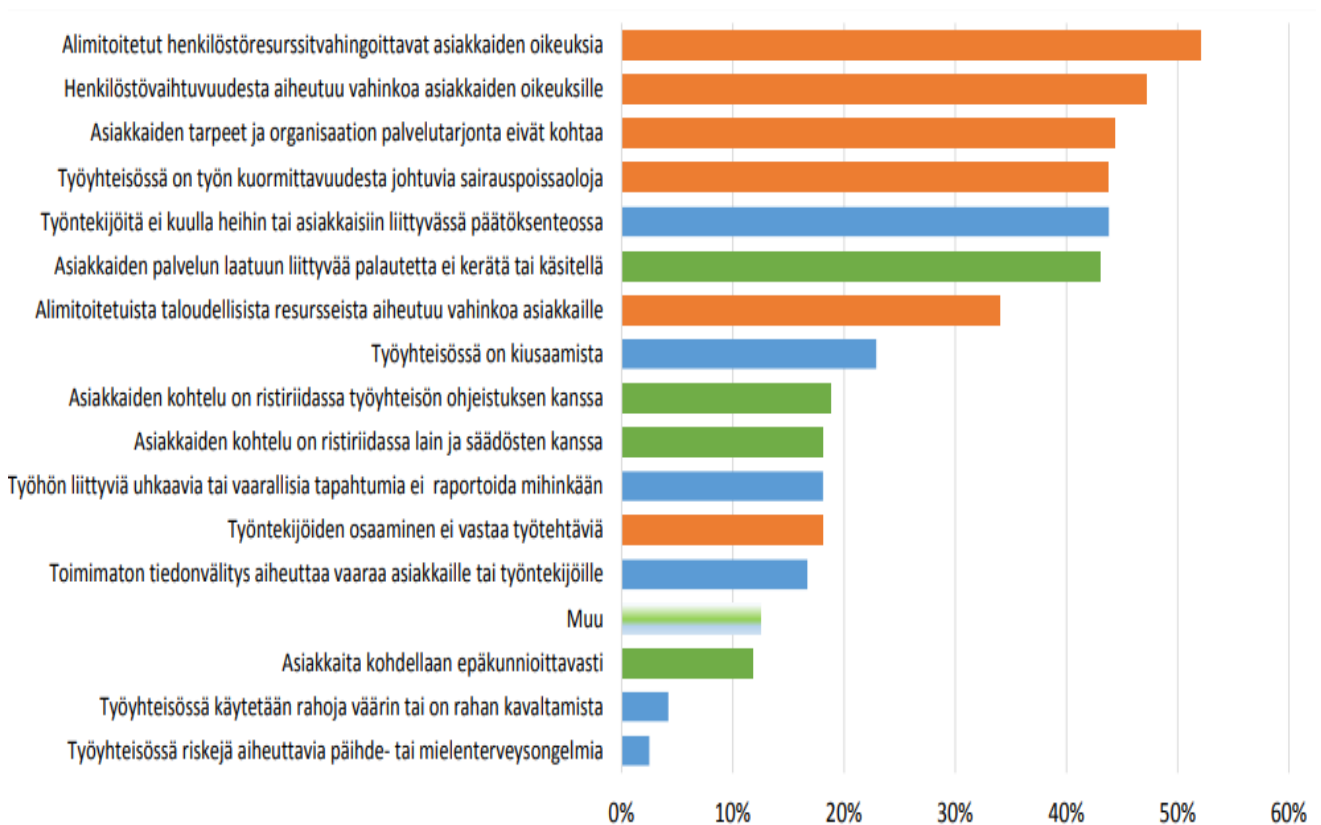
Olen toki pohtinut eettisiä kysymyksiä tämän tutkielman aineistonkeruun osalta, ja miettinyt esimerkiksi miten kyselylomake on toiminut aiheen kartoittamiseksi. Mielestäni juuri selainpohjaisen lomakekyselyn toteuttaminen on mahdollistanut suuren vastaajien määrän (183), mikä puolestaan tuo tuloksille tietynlaista uskottavuutta. Epäkohtia havaitaan sosiaalialalla paljon ja niistä raportoidaan aktiivisesti, mikä on mielestäni keskeinen huomio tämänkaltaisen tutkimuksen kannalta. Tällaista johtopäätöstä olisi ollut vaikeampi tehdä, jos vastaajajoukko olisi ollut pienempi. Suuri osa kyselyyn osallistuneista on vastannut myös avoimiin kysymyksiin, mikä mahdollistaa laadullisen analyysin tekemisen aineistosta määrällisen analyysin lisäksi. Tämä kertoo mielestäni siitä, että vastaajilla on ollut tarve kertoa epäkohdista ja niiden raportoinnista myös omakohtaisemmin.

Kuten tutkielmani aiheen valinta saattaa jo paljastaa, eettiset kysymykset ovat mielestäni sosiaalityön tärkeintä ydintä. Ilman eettistä pohdintaa on mahdotonta toteuttaa ammattieettisesti kestäväää työtä käytännössä. Sama pätee tutkielman toteuttamiseen ja eettiset näkökulmat on pidettävä esillä koko tutkimusprosessin ajan. Itselleni erityisesti valitsemani tutkimusmenetelmä, sisällönanalyysi on aiheuttanut paljon pohdintaa vastaajien kirjoittamasta tulkinnan tekemiseen ja ylipäättään tutkimusetiikkaan liittyen.

Sisällönanalyysin tekeminen onkin aina tekijänsä tulkintaa. Aineiston luokittelu, vastaajien kirjoittamien kokemusten teemoittelu, osiin pilkkominen ja pääluokkien alle liimaaminen edustaa aina tutkijan näkemystä käsiteltävästä aiheesta. Tämä on otettava analyysia tehtäessä jatkuvasti huomioon ja oltava erityisen herkkä miettimään tutkimusetiikkaa vastaajien sanojen uudelleen asettelussa. Tutkimuksen tekijän vastuu on painava, eikä aineistoa voi teemoitella huolimattomasti. Analyysiin onkin varattava riittävästi aikaa ja ajatusta, ja se on tehtävä uudestaan niin monta kertaa, että lopputulos on harkittu.

5 Epäkohdat sosiaalialalla

Kyselylomakkeessa epäkohdat määriteltiin *lainsäädännön vastaiseksi, epäeettiseksi tai muulla tavoin organisaation tavoitteiden vastaiseksi toiminnaksi*. Selvä enemmistö epäkohdista liittyi vastaajien kokemuksen mukaan riittämättömiksi koettuihin resursseihin. Alla olevasta kuviosta käy ilmi, minkälaisista epäkohdista kyselyssä raportoitii. Kuvion värikoodit on eritelty siten, että **resursseihin liittyvät epäkohdat** on merkitty oranssilla, **palveluiden käyttäjiin liittyvät epäkohdat** vihreällä ja **toimintaympäristöön liittyvät epäkohdat** sinisellä.



Kuva 3. Kuinka usein olet havainnut seuraavia epäkohtia työssäsi (Tiitinen & Sirén 2016, 11).

Tässä luvussa perehdyn kyselylomakkeessa saatuihin avoimiin vastauksiin, joissa vastaajat avoimesti kuvaavat havaitsemiaan epäkohtia sekä niiden raportointia. Olen käsitellyt ja

analysoinut näitä vastauksia edellä mainitun luokittelun mukaisesti resursseihin, palvelujen käyttäjiin tai toimintaympäristöön liittyvinä epäkohtina.

5.1 Resursseihin liittyvät epäkohdat

On aiheellista olla huolissaan eettisesti kestävä sosiaalityön mahdollisuuksista nykyisessä talousorientoituneessa yhteiskunnassa. Talouden dominanssilla tarkoitetaan tilannetta, jossa tehtyjä päätöksiä ja toimintaa perustellaan etenkin taloudellisesti, jolloin inhimilliset ja sosiaaliset tarpeet jäävät tehtyjen ratkaisujen jalkoihin. Ammattieettisesti vastuullisen työn mahdollisuudet ovat heikentyneet. Sosiaalityön asiakkaat ja heidän tarpeensa saattavat tällöin tulla ohitetuksi ja taloutta korostava ajattelutapa saattaa asettua koko organisaation yhteiseksi malliksi tai työkulttuuriksi. Ongelmaa ei välttämättä tunnisteta edes tilanteessa, jossa taloudellisen tehokkuuden tavoittelu kääntyy itseään vastaan ja tehostaminen aiheuttaakin itse asiassa aiempaa suurempia kustannuksia. Huoli koskee erityisesti tilannetta, jossa sosiaalityöntekijöillä ei ole mahdollisuutta tarjota asiakkaille riittäviä palveluja tai tehdä ennaltaehkäisevää työtä sekä noudattaa laissa määriteltyjä aikarajoja. (Metteri & Hotari 2011, 85; Mänttari-Van Der Kuip 2013, 16.)

Saarisen ym. (2012, 143 – 415) tutkimuksen mukaan suomalaiset sosiaalityöntekijät ovat muihin Pohjoismaihin verrattuna erittäin kuormittuneita ja kokevat paljon ristiriitaisuuksia työssään. Tätä voidaan selittää monella eri tekijällä, kuten sillä, että hyvinvointivaltio on Suomessa menoilla mitattuna muita Pohjoismaita suppeampi. Toinen selittävä tekijä voi olla verrattain suuret asiakasmäärät. Asiakkaiden määrää suhteessa työntekijöihin on vertailtu Pohjoismaiden kesken. Kattavaa vertailua ei aiheesta ole saatavilla, mutta useamman tapaustutkimuksen mukaan yksittäisellä sosiaalityöntekijällä Suomessa on selvästi enemmän asiakkaita kuin työntekijöillä muissa Pohjoismaissa. Lisäksi pätevistä sosiaalityöntekijöistä on Suomessa krooninen työntekijäpula. Suomalaisten sosiaalityöntekijöiden kärjistynyt tilanne onkin useiden ulkoisten tekijöiden lopputulema.

”Asiakasmäärät ja siihen lisättynä pitkät poissaolot aiheuttavat sen, että asiakkaat eivät saa yhdenvertaista kohtelua, päätöksiä läiskitään, ajanvarauksia perutaan, ihminen saattaa joutua odottaman aikaa kohtuuttoman kauan, toimeentulotukilakia ja ohjeita tulkitaan liian tiukkaan.”

”Minusta on kummallista että yhteiskunnassamme on viime vuosina säädetty useita lakeja, jotka turvaavat kansalaisille toinen toistaan parempia ja matalalla kynnyksellä saatavia palveluja, mutta kukaan ei kysy miten palvelut toteutetaan. Sosiaalihuoltolain uudistuksen jälkeen meille vyöryy asiakkailta pyyntöjä saada mm. perhetyötä ja lapsiperheiden kotipalvelua... Selvityksiä pitäisi ehtiä tehdä, mutta ei millään ehditä. Lasten huollon ja tapaamisoikeuden piirissä on paljon entistä enemmän sovittelun ja ohjauksen tarvetta - kuka niihin vastaa?”

Resurssien riittämättömyys liittyi vastauksissa vahvasti työn toteuttamisen mahdollisuuksiin ja työntekijöiden määrään, mutta erityisesti myös niukkaan talouteen sekä käytännön työssä koettuihin säästöpaineluihin. Kumppanuus asiakkaiden sekä kuntalaisten kanssa, heidän osallisuutensa vahvistaminen ja sosiaalisten oikeuksiensa edistäminen ovat sosiaalityön toteuttamisen kannalta keskeisiä rakenteellisen työn toimintatapoja. Sosiaalityöntekijöiden raportoimat epäkohdat osuivat juuri näihin työn osa-alueisiin, kuten ennaltaehkäisevään työhön, asiakkaan henkilökohtaisiin tapaamisiin tai asiakkaan ohjaamiseen etuuksien tai palvelujen suhteen. Resurssien niukkuudella perusteltiin jopa lakisääteisten palvelujen pimittämistä sekä asiakkaan tilanteen kokonaisarviointin tekemättä jättämistä. Rakenteellisen sosiaalityön toteuttamisen tavoite ei kuitenkaan tulisi olla työntekijöiden, vaan aina palvelujen käyttäjien etujen ajamisessa. Rakenteellisen sosiaalityön keinona ei voida pitää työntekijöiden työtaakan korostamista tai palkan ja tehtävien epätasaisen jakautumisen kritisointia. (Pohjola 2014, 31 – 32; Tiitinen 2019, 118.)

”Sosiaalityötä halutaan ohjata yhä enenevässä määrin käsikirjaohjeilla unohtaen asiakkaiden tarpeet ... Niukkojen resurssien vuoksi esimiehet vaativat työntekijöitä tekemään työtä kevyemmällä kädellä ja vähentämään asiakastapaamisia jolloin ennaltaehkäisevää työtä ei ole mahdollista tehdä lain sallimissa puitteissa. ”

”Lähin esimies ohjeisti minua olemaan neuvomatta asiakasta, vaikka juuri sitä asiakas

mielestäni tarvitsi.”

”Kunnan talous halutaan näyttämään hyvältä, tämän vuoksi ei varata määrärahoja lakisääteisiinkään palveluihin riittävästi. Tämä johtaa siihen, että yksittäisellä työntekijällä on paine pysyä budjetissa ja herkästi ”pimittää” tietoa asiakkaalta vaikka se kuuluisi viran puolesta velvollisuuksiin. Kun asiakas ei tajua hakea, ei mene rahaa.”

”Esimiehen pääprioriteetti on vain raha, jonka johdosta yrittää kieltää työntekijöitä myöntämästä toimeentulotukea asiakkaille tai kieltää tekemästä sijoituspäätöksiä. Asiakkaan tilanteella ei ole mitään merkitystä, vain raha ratkaisee.”

”Maan/kuntien taloudellinen tilanne ei saisi vaikuttaa lakisääteisten palvelujen järjestämiseen, koska kunnilla on järjestämisvastuu. Valitettavasti talouden tiukentuminen näyttäytyy siten, että palveluja osin perusteettomasti leikataan/vähennetään/supistetaan.”

Epäkohtina esiin nousivat myös esimiesten taholta esitetyt vaatimukset noudattaa laissa määriteltyjä käsittely- ja määräaikoja, vaikka tosiasiallisesti työn toteuttamista vaadituissa määräajoissa ei koettu mahdolliseksi. Sosiaalityöntekijät kokivat, että esimerkiksi käsittelyaikojen kanssa ohjeistettiin ”kikkailemaan” siten, että tilastot saatiin vaikuttamaan siltä, että käsittely- ja määräajat toteutuivat lain vaatimissa määräajoissa. Työntekijät kokivat painetta ja turhautuneisuutta myös siitä, ettei kirjallisiin töihin, lain vaatimaan ja asianmukaiseen raportointiin jäänyt arjessa riittävästi aikaa.

Valvira on valvonut lastensuojelulaissa (417/2007) säädettyjen määräaikojen toteutumista vuodesta 2014 lähtien Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen tuottaman tiedon perusteella. Valviran mukaan lastensuojelulain määräaikoja ylittävien kuntien määrä on seurannan aikana pienentynyt ja ylitysajat ovat lyhentyneet. Valvira on yhdessä aluehallintavirastojen kanssa ottanut valvontaan sellaiset kunnat, joissa määräajat ovat ylittyneet toistuvasti ja joissa ylitysten määrä on ollut suuri. Valviran mukaan vastuu määräaikojen toteutumisesta on kuitenkin aina ensisijaisesti kunnilla itsellään omavalvonnan keinoin. (Valvira 26.4.2016.)

”Lastensuojelulakia ei noudateta esim. käsittelyajoissa. Toimintatapojen kanssa kikkaillaan niin, että tilastot näyttävät hyviltä, mutta tosiasiasa asiakasperheisiin ei olla yhteydessä määräajassa. Työryhmässä ls-ilmoitus merkitään käsitellyksi, kun paperi siirretään pinosta

toiseen.”

“Epäkohtiin liittyvät havaintoni koskevat lastensuojelun sosiaalityötä. Työ(asiakas)määrä on rajaton. Vireille tulevien asioiden määrään ei voida vaikuttaa ja koska lainsäädännöstä (ja avin seurannasta) johtuva määräaikojen tarkkailu paineistaa työtä, eivät asiakkaat saa likikään aina lain heille turvaamaa palvelua. En ole aikoihin ehtinyt tehdä kaikille asiakaslapsille, joiden vastuusosiaalityöntekijä olen, asiakassuunnitelmia (siis kirjallisia. Ja ajattelutasonkin suunnittelu on paikoin surkeaa). Sosiaalipalvelujen-/lastensuojeluntarpeen selvittämisten kirjalliset yhteenvedot jäävät pääsääntöisesti tekemättä. (Menetän yöunenini jos ajattelen sitä, että useampi asiakas peräänkuuluttaisi asiakirjojaan!!) On lähinnä helvetillinen olo, kun ajattelen sitä, millä tolalla asioiden dokumentointi on, vaikka - ja ehkä juuri siksi - että olen läpi uravuosi (joita on jo paljon!) ollut ihminen, joka haluaisi asiakkaan asioiden olevan joka suhteessa huolella hoidettu: niin käytännön kohtaamis- ja auttamistyön kuin dokumentoinninkin osalta...Tässä määräaikojen tarkkailun todellisuudessa kukaan ei kysy siitä, mitä tehdään ja miten, kunhan määräajat noudatetaan. Ok, kyllähän lähiesimiestä asia kiinnostaa, mutta ei hän voi todellisuudelle mitään.”

Sosiaalityö on altis yhteiskunnallisille ja talouden tapahtumille monestakin näkökulmasta. Muutokset taloudessa näkyvät usein väestötasolla hyvinvoinnin heikkenemisenä, kuten kasvaneina työttömyyslukuina tai perheiden tuen tarpeina. Taloudessa tehdyt ratkaisut ohjaavat suoraan myös sosiaalialalla tehtäviä toiminnallisia ratkaisuja, eikä sosiaaliala voi säilyä immuunina talouden vaikuttimille. Verokertymän pieneneminen heijastuu sosiaalialalla käytössä oleviin varoihin, resursseihin ja täten myös kuntalaisten palveluihin. Toiminnallisten ratkaisujen lisäksi niukka taloudellinen tilanne vaikuttaa sosiaalialan palvelujen kohdentamiseen sekä työn priorisointiin. (Niiranen ym. 2010, 47.)

5.2 Palveluiden käyttäjiin liittyvät epäkohdat

Sosiaalityön yhtenä tavoitteena on vähentää yhteiskunnallista eriarvoisuutta ja tukea yhdenvertaisuutta, tasa-arvoa sekä oikeudenmukaisuutta. Asiakkaiden oikeuksista huolehtiminen on yksi sosiaalialan keskeinen eettinen periaate. Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta asiakkaan valtaistuminen eli vallan saaminen, itsestä lähtevä

voimaantuminen (*empowerment*) on keskeistä niin teoreettisesta kuin menetelmällisestäkin näkökulmasta. Empowermentille on useita suomenkielisiä käännöksiä: valtaistuminen, voimaantuminen, valtautuminen, voimavaraistuminen. Empowermentin lähtökohtana on asiakkaan istemääräämisoikeus. Käytännössä se tarkoittaa menetelemiä, joilla kannustetaan, rohkaistaan ja ajetaan asiakkaan etuja sekä oikeuksia. Kyse on muutostyöstä, jonka päämääränä on se, että alisteisessa asemassa olevat asiakkaat voisivat toimia aidosti subjekteina omassa elämässään. Muutostyön kohteena on asiakkaan lisäksi häntä ympäröivät yhteiskunta ja rakenteet. Asiakkaiden asioiden ajaminen ja heidän oikeuksistaan huolehtiminen ovat rakenteellisen sosiaalityön ydintehtäviä. (Hokkanen 2013, 119; Pohjola 2014, 33; Heinonen 2014, 52 -53; Talentia 2017, 7.)

Työntekijät ilmaisivat kyselyssä huoltaan liittyen asiakkaan oikeusturvaan ja oikeuksien toteutumiseen. Empowermentin ja asianajon tavoitteisiin on käytännön sosiaalityössä hankala ylettää, jos sosiaalityöntekijät kokevat työssään painetta ohjeistaa asiakkaitaan jopa lainvastaisesti. Empowerment rakentuu aina asiakaslähtöisyydelle, kuuntelulle, yhdessä toimiselle ja tekemiselle, muutostyölle (Heinonen 2014, 55). Näiden toteutumisen sijaan kyselyyn vastaajat kertoivat lainvastaisista ohjeistuksista ja menettelytavoista sekä kokemuksistaan liittyen tukien ja palvelujen pimitämiseen, asiakkaan oikeusturvan vaarantamiseen.

”Epäkohdissa ollut useasti kyse joko lainvastaisista ohjeistuksista asiakkaiden tukien/palveluiden suhteen tai asiakkaiden oikeuksien ja hyvinvoinnin vastaisista ohjeistuksista.”

”Työparin saaminen on harvinaista; enimmät jutut hoidetaan yksin. Siinä ei ainakaan aina asiakkaan oikeusturva toteudu.”

”Kun tulin nykyiseen työpaikkaani, siellä ei oltu vielä huomattu, että toimeentulotuessa ei ollut enää 7 prosentin omavastuuosuutta asumiskustannuksiin. Mainitsin lain muutoksesta asiallisesti ensimmäisessä palaverissa. (...) sanoi palaverissa minulle, kun mainitsin asiasta, että meillä tehdään niin kauan näin, kunnes joku asiakas valittaa asiasta. (...)”

”... Lopetin työni, koska en enää jaksanut sitä että 80% työajasta menee siihen, että taistelee asiakkaiden oikeuksien ja edun puolesta omaa organisaatiota vastaan.”

Palvelujen käyttäjiin liittyvät epäkohdat eivät koskeneet ainoastaan asiakkaiden oikeusturvan toteutumista, sillä epäkohtia raportoitin myös asiakkaan kohtaamisiin liittyen. Sosiaalityön onnistumisen takeena on aina luottamussuhteen syntyminen asiakkaan ja työntekijän välille. Luottamussuhde on työn perusta riippumatta siitä, minkä asiakasryhmän kanssa työskennellään. Yhteiskunnalliset muutokset 1990-luvulta lähtien ovat vaikuttaneet resurssoinnin lisäksi myös sosiaalityössä asiakassuhteiden luonteeseen. Käytettävissä oleva aika asiakasta kohden on vähentynyt, kun asiakasmäärät jopa kolminkertaistuivat 1990-luvun laman ja suurtyöttömyyden vuoksi. Ajanpuutteesta ja työkuormasta huolimatta olisi kuitenkin tärkeää, että sosiaalityöntekijä kaikissa tilanteissa asemoituisi asiakkaansa tueksi. Etenkin vaikeissa tilanteissa, joissa ratkaisuja ei välttämättä ole näköpiirissä, on keskeistä, että järjestelmässä joku työntekijä haluaa tukea, kuunnella ja kulkea rinnalla. Kuulluksi tulemisen kokemus voikin olla asiakkaalle korvaamattoman tärkeä, vaikka itse tilanteeseen ei sosiaalityöntekijä esimerkiksi resurssien riittämättömyyden vuoksi voikaan vaikuttaa. (Metteri 2012, 228, 232 – 234.)

”Työyhteisössä asiakkaista puhutaan epäkunnioittavasti ja epäeettisesti. Osa myös kohtelee asiakkaita työkeästi ja epäkunnioittavasti. Tiimissä ei voi puhua asiakkaista hyvää”

”Yksi selkeimmistä epäkohdista oli oppilaitoksen opettajien ajoittain epäasiallinen käytös oppilaita kohtaan. Oppilaitoksen kuraattorina minun oli tähän puututtava ja se ei ollut helppoa, mm. opettajat kokivat että ”astun heidän varpailleen” (...).”

Asiakkaiden epäasiallisen kohtelun lisäksi vastaajat kirjoittivat, kuinka työntekijät käyttivät valtaansa väärin asiakkaiden asioita hoitaessaan. Tällaisissa tilanteissa asiakkaalle kuuluvat palvelut saatettiin jättää hakematta tai etuudet myöntämättä. Sosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan välisiä valtasuhteita on vääjäämättä olemassa, mutta rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta valtaa tulisi hyödyntää vastaajien kokemuksista poiketen asiakkaan asioiden ajamisen ja valtaistamisen prosesseissa (Pohjola 2014, 291).

”... asiakkaita syrjittiin ja heihin kohdistettiin ennakkoluuloja, heitä kohdeltiin asiattomasti, eikä heidän asioitaan hoidettu lain määräämällä tavalla...”

”Päihdeasiakkaat eivät saa aina tarvitsemiaan palveluita ja heitä kohdellaan epäkunnioittavasti mm lääkärissä, terveydenhoitajalla, sosiaalitoimessa. Myös päihdeongelmainen sairaa jää ilman tarvitsemiaan palveluita, esim asumispalvelut, kotihoito tms. Vedotaan siihen, että koska on päihdeongelma, niin ei tarvitse (anneta) palvelua.”

”...Lisäksi on saattanut olla kyse tiettyjen työntekijöiden harjoittamasta epäammattillisesta käytöksestä asiakkaita kohtaan ja sen näkymisestä asiakkaiden päätöksissä ja palvelun saannissa.”

Valtaa ei tulisi käyttää, esittää tai ymmärtää ainoastaan negatiivisesti, kontrollina tai rajoituksina. Rakenteellisen sosiaalityön orientaatiosta käsin valtaa tulisi ennen muuta hyödyntää heikompiensaisten tilanteiden edistämiseksi ja yhteiskunnallisen eriarvoisuuden vähentämiseksi. Voidaan puhua myös sosiaalityöntekijän asianajotehtävästä, sosiaalisesta asianajosta, joka on yksi sosiaalityön perustehtävistä. Sosiaalityöntekijä käyttää osaamistaan toisinaan myös asiakkaan tietämättä, jotta sosiaalisesti oikeudenmukaiden tilanne saavutettaisiin. Tämä oikeutetaan siten, että sosiaalityöntekijällä on ammattiasemansa puolesta keinoja, mahdollisuuksia, valtaa ja tietotaitoa toimia tilanteessa asiakastaan todennäköisesti asiantuntevammin. Sosiaalityön eettinen perusta ohjaa vahvasti sosiaaliseen asianajoon. Asianajotehtävä ei vaadi lupaa tai muuta oikeutusta, vaan velvoite toimintaan nousee sosiaalityön profession arvoista ja ammattieettisistä lähtökohdista. (Pohjola ym. 2014, 291; Hokkanen 2013, 74 – 76.)

5.3 Toimintaympäristöön liittyvät epäkohdat

Toimintaympäristöön liittyviä epäkohtia raportoitiin selvästi vähemmän, kuin resursseihin tai palvelujen käyttäjiin liittyviä epäkohtia. Suurin osa toimintaympäristöön liittyvistä epäkohdista koski tilanteita, joissa työntekijät olivat kokeneet, ettei heitä kuulla heihin itseensä tai asiakkaan asioihin liittyvien päätösten teossa.

”Asiakas jonka sain, oli ollut sijoitettuna lukuisia vuosia ja vähitellen ymmärsin hänen omaohjaajan puhdeiden perusteella, että laitos oli aivan vääränlainen hänelle. Omaohjaaja oli vaihtunut sijoituksen aikana lukuisia kertoja (niin kuin vastaava sossukin) ja nykyinen omaohjaaja kertoi sen johtuvan siitä, että kukaan ei voinut jatkaa työskentelyä pitkään, koska lapsi ei saanut riittäviä rajoja niin vapaassa laitoksessa. Laitoksen johtaja oli ainoa joka oli eri mieltä (ilmeisesti hän ei voinut myöntää, että oma laitos ei vastaa kaikkien tarpeisiin). Lähdin voimakkaasti ajamaan tukevampaan laitokseen siirtymistä, jolloin seinät tuli vastaan. Laitoksen johtaja oli ystävä kaikkien muiden (...) kaupungin johtajien kanssa, eivätkä he suostuneet siirtämään lasta toiseen paikkaan. Loulta he siirsivät lapsen, mutta kaupungin toiseen omaan laitokseen, joka sekään ei mielestäni ollut riittävän hyvä paikka. Taistelin asiasta vuoden ja he pompottivat minua eri kokouksiin, jossa kaikki johtajat olivat minua vastaan. Huomasin, että osa johtajista eivät edes olleet lukeneet papereitani, vaan he tekivät päätöksiä laitoksen johtajan puheiden perusteella, ei minun, asiasta vastaavan sosiaalityöntekijän tekemien arvioiden perusteella. Lapsi siirrettiin lopulta uuteen sopimattomaan laitokseen, jonka jälkeen vaihdoin työpaikkaa. (kuulin ettei hänellä mene hyvin). Prosessin aikana ylin johto vaati minua muokkaamaan mm. kirjoittamani asiakassuunnitelman ja päätöksen, jossa kirjoitin oman arvioni ja sen, että johto päätti vasten arviotani. En suostunut muuttamaan tekstejä ja lähiesimieheni auttoi pitämään tekstin päätöksissä niin, että ylin johto ei tajunnut sen olevan mukana siinä.”

Kuulluksi tulemisen kokemus liittyi asiakkaiden asioiden kuulemisen lisäksi työntekijöiden kuulemiseen ja vastaajat kokivat, etteivät he tulleet kuulluksi omaa työtään koskevassa päätöksenteossa. Sosiaalipalvelujen kenttää on uudistettu viime vuosina merkittävästi ja voidaan sanoa sosiaalityön toimintaympäristön olevan jatkuvien muutosten keskellä. Sosiaalityön toteuttamista koskevat uudistukset liittyvät organisaatioon ja rakenteisiin, palveluyksiköiden yhdistämisiin tai hajauttamisiin. Usein etenkin hajauttaminen merkitsee erilleen sijaitsevien yksiköiden sekä työntekijöiden johtamista, jolloin vuorovaikutus työntekijöiden ja esimiesten välillä voi kapeutua. Onnistuneeseen viestintään tulisikin tällaisissa tilanteissa kiinnittää erityistä huomiota, sillä usein työntekijät toivovat johtajalta läsnäoloa ja toivovat tämän olevan henkilökohtaisesti tavoitettavissa. (Niiranen & Lammintakanen 2014, 146 – 147.)

Sosiaalialan organisaatioiden viestinnän kulttuuri voi vaikuttaa siihen, miten yhteiskunnassamme heikompiosien tarpeet tulevat esiin ja miten ne tehdään näkyväksi. Sosiaalityössä työskennellään sellaisten asiakasryhmien kanssa, joiden omat voimavarat

eivät aina riitä tuomaan julki sosiaalipalvelujen epäkohtia tai kehittämiskohteita. Lastensuojelun, mielenterveys- ja päihdepalvelujen, vammais- tai vanhuspalvelujen asiakkaat eivät välttämättä itse osallistu omia palveluitaan koskevaan julkiseen keskusteluun tai nosta esiin niissä havaitsemiaan tai itselleen toteutuneita epäkohtia. Sosiaalityöntekijät huomaavat eri asiakasryhmien ja ihmisten palveluja heikentäviä rakenteellisia epäkohtia sosiaalipalvelujärjestelmässä päivittäisessä työssään. Mikäli edes sosiaalityöntekijöiden ääntä ja epäkohdista raportointia ei kuulla tai välitetä eteenpäin, miten päättäjät voisivat olla ajantasalla tekemiensä päätösten seuraamuksista, saatika reagoida ja kehittää palveluita? Työyhteisön viestintäkulttuurin ylläpitämiseen sekä sen muuttamiseen osallistuvat esimiesten lisäksi kaikki muutkin yhteisön jäsenet. (Tiitinen 2019,113.)

Toimintaympäristöön liittyvät epäkohdat liittyivät kuulematta jäämisen lisäksi työpaikkakiusaamisen kokemuksiin, huonoon ja tiedonvälitykseen sekä rahojen kavaltamiseen tai työntekijöiden päihde- tai mielenterveydellisiin ongelmiin.

”Työntekijä kavaltaa toimipisteestä ja asiakkailta rahaa. Kerrottu lähiesimiehelle, mutta hän sanoi ettei voi puuttua koska voi joutua oikeuteen. Sanoi, että minun pitää puuttua ja sanoa työkaverilleni, että touhun on loputtava.”

”Työntekijä käy käsiksi asiakkaisiin esim. kuristusotteella, lyömällä jne. Esimies tietää, mutta ei puutu. Työntekijä saa jatkaa työpaikassaan. Sama työntekijä uhkailee työkavereitaan ja tämäkin on esimiehen tiedossa, mutta edelleenkin työntekijä saa jatkaa ilman seuraamuksia työssään”

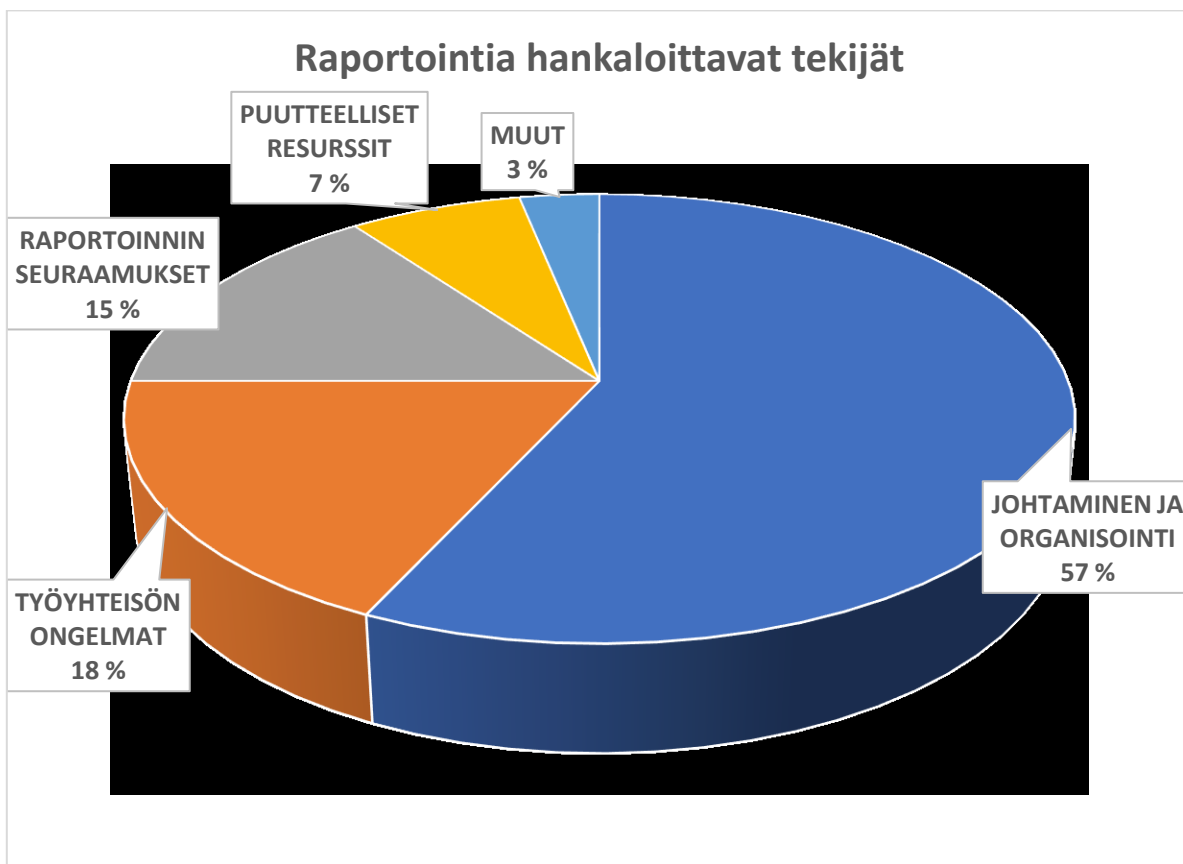
Aineistossa työntekijöiden päihde- ja mielenterveysongelmia kuvattiin lähinnä yksittäisissä vastauksissa. Työterveyslaitoksen Kunta10-tutkimuksessa havaittiin, että mielenterveyden ongelmat olivat sosiaalityöntekijöillä sairauspoissaolojen syynä useammin kuin muilla ammattiryhmillä. Mielenterveyden häiriöistä aiheutuvat sairauspoissaolot olivat useimmiten työhön sekä työntekijän henkilökohtaisiin resursseihin liittyviä poissaoloja. Erityisesti työn vaativuus, kuten työssä koettu kiire ja työn suuri määrä, olivat sosiaalityötä erityisesti kuormittavia tekijöitä. Sosiaalityöntekijät kokivat kuormittuneisuutta työssään enemmän kuin esimerkiksi psykologit, erityisopettajat tai lastentarhanopettajat.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijät raportoivat väsymyksestä työssään muita sosiaalityöntekijöitä enemmän. (Salo ym. 2016, 3, 23.)

Uudistunut Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki on lisännyt sosiaalialan valvontaa suhteessa yksittäisiin työntekijöihin. Sosiaalityöntekijä, geronomi sekä sosionomi ovat lain muutoksen myötä ammatteja, joita voi harjoittaa vain Valviran rekisteriin merkityt laillistetut ammattihenkilöt. Tämä tarkoittaa sitä, että nykyään sosiaalialan työntekijöitä valvotaan samoin, kuin esimerkiksi terveydenhuollon ammattilaisia. Käytännön toimenpiteenä valvonta tarkoittaa sitä, että ammattihenkilön ammattitaitoa ja toimintakykyä voidaan tarvittaessa valvontaviranomaisten toimesta selvittää ja ammatinharjoittamisoikeus esimerkiksi rikolliseen toimintaan nojaten poistaa. (Marjamäki & Kaikko 2017.)

6 Hankaloittavat tekijät

Aloitin raportointia hankaloittavien tekijöiden analyysin jaottelemalla avovastaukset viiteen muodostamaani pääluokkaan: 1. Johtaminen ja organisointi (107), 2. Työyhteisön ongelmat (34), 3. Raportoinnin seuraamukset (28), 4. Puutteelliset resurssit (13), ja 5. Muut (6). Muodostin pääluokat tutustuttuani aineistoon ja luotuani käsityksen siitä, minkälaisista hankaloittavista tekijöistä työntekijät eniten raportoivat. Viimeiseen pääluokkaan ”Muut” jäi kuusi muista pääluokista irrallista vastausta, joista osa liittyi epäkohtien hankalaan määrittelyyn tai näkemyseroihin epäkohdista. ”Muut”- osiossa oli myös vastaus liittyen sisäilmaongelmiin sekä vastauksia, joissa todettiin epäkohtien liittyvän tiettyyn henkilöön, mutta ei ollut selkeää viitattiinko vastauksessa esimieheen vai kollegaan.



Kuva 3. Raportointia hankaloittavat tekijät.

Aineistossa oli 140 työntekijän antamaa avovastausta kysymykseen *”Mitkä tekijät ovat hankaloittaneet epäkohtien käsittelyä työyhteisössäni?”*. Luokittelua tehdessäni kuitenkin huomasin, että moni vastaaja oli luetteloinut tai numeroinut vastaukseensa eri tekijöitä, joten päädyin jo analyysin alkuvaiheessa pilkkomaan joitakin vastauksia osiin. Näin varmistin sen, että asiakokonaisuudet pysyisivät omissa pääluokissaan, vaikka vastausten määrä lisääntyisi. Luokiteltuani vastaukset aihepiireittäin omiin pääluokkiinsa, vastauksia tuli yhteensä 188 kappaletta.

Alla esimerkki yhdestä vastauksesta, jonka päädyin jakamaan osiin:

”Kiire ja pelko seurauksista. Negatiiviset seuraukset voivat olla epäsuoria ja peiteltyjä. Esimiehen puutteelliset esimiestaidot ja huono stressin sietokyky.”

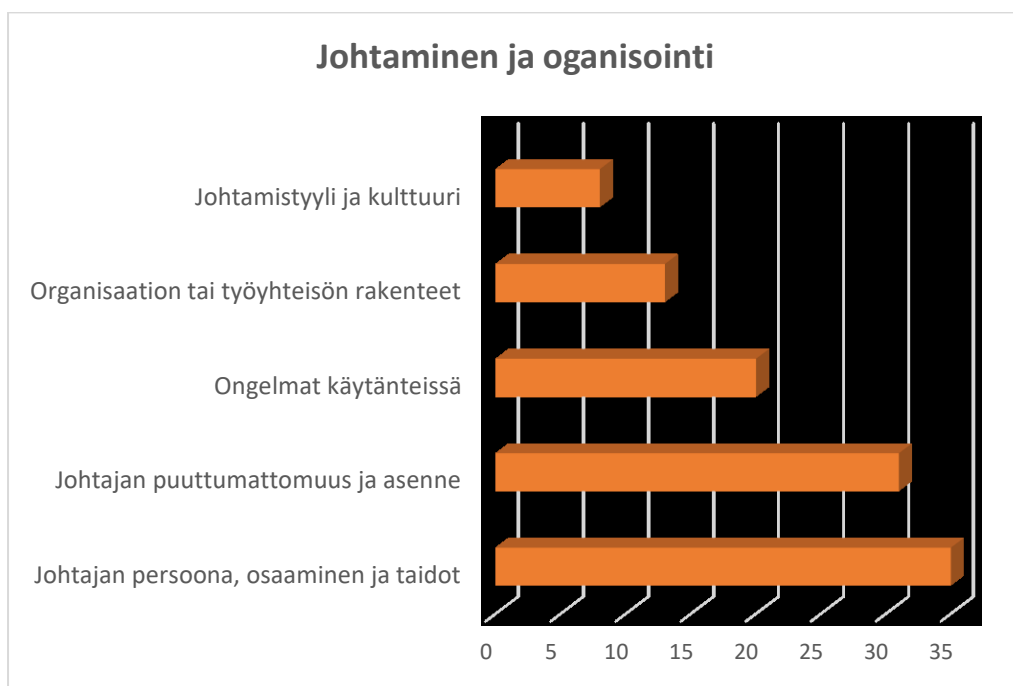
- ➔ Puutteelliset resurssit: *”Kiire”*
- ➔ Pelko raportoinnin seuraamuksista: *”..ja pelko seurauksista (..)”*
- ➔ Johtaminen ja organisointi / Esimiehen persoona ja taidot: *”Esimiehen puutteelliset esimiestaidot ja huono stressin sietokyky.”*

6.1 Johtamisen eettinen ulottuvuus

Etiikka on sosiaalialalla myös johtamisen näkökulmasta keskeinen arvo. Sosiaalityössä eettiset kysymykset ovat osa arkea ja päivittäin pinnalla, mikä asettaa sosiaalialan johtajillekin erityisiä haasteita. Johtajat käsittelevät työssään johtamisen eettisten kysymysten lisäksi yhteiskunnallisia näkemyksiä sosiaalipalvelujen perusteista ja tavoitteista, ammattiryhmien erilaisia eettisiä toimintaohjeita sekä asiakastyössä eteen tulevia ristiriitoja. Sosiaalipalveluihin heijastuvat tulospaineet, asiakasmäärien lisääntyminen ja työn kuormittavuus sekä asiakkaiden, työntekijöiden ja päättäjien toisistaan eroavat arvomaailmat tulevat todeksi työntekijöiden ja johtajien kohtaamisissa eettisissä ristiriitatilanteissa. Eettinen johtaminen yhdistää korkealaatuisen työn, hyvän tuloksen ja turvallisen ilmapiirin. Johtajaa velvoittava etiikka määrittelee reunaehdot, joiden yli ei voi astua hyvää tulosta tavoitellessaan, ja eettinen johtaminen vaatii toteutuakseen johtajan omaa tietoisuutta ja halua toimia eettisesti kestäväällä tavalla. Johtajan on pystyttävä muuttamaan eettiset periaatteet osaksi käytännön sosiaalityötä. Se

edellyttää avointa vuorovaikutusta, herkkyyttä ja rohkeutta. (Niiranen ym. 2010, 113; Sinkkonen & Laulainen 2010 226; Sinkkonen ym. 2011, 93, 110.)

Selvästi suurimmaksi epäkohtien raportoimista työntekijöiden kokemuksen mukaan hankaloittaneiden tekijöiden pääluokaksi muodostui Johtaminen ja organisointi. Analysoin ja jaottelin kaikki vastaukset, jotka olin luokitellut Johtamisen ja organisoinnin pääluokkaan, ja joista muodostin edelleen seuraavat alaluokat. Vastauksia alaluokkiin kertyi yhteensä 107 kappaletta, mikä on 57% kaikista vastauksista.



Kuva 4. Johtamisen ja organisoinnin alaluokat.

Esimiesten taitoihin, osaamiseen ja persoonaan (35) liittyvien tekijöiden alaluokkaan jaottelin vastauksia, joissa viitattiin suoraan esimiehen taidottomuuteen, epäpätevyYTEEN tai johonkin esimiehen persoonaan viittaavaan. Tähän alaluokkaan kertyi enemmistö kaikista johtamiseen liittyvistä vastauksista.

”...Viraston johto ja myös alemman tason päälliköt ovat poliittisia valintoja, eikä heistä monella (jos yhdelläkään) ole mitään kompetenssia toimia nykyisessä työssään. Sosiaalityöntekijän ääntä ei haluta kuunnella.”

”Esimies itse on se, joka ohjeistaa toimimaan lainvastaisesti.”

”Pieni tiimi, jossa väliesimiehellä ei tietoa/taitoa hoitaa hommaansa niin työtehtävien (asiakastyö) kuin henkilöstöasioiden tasolla. Esimiehellä on järkyttävän iso rooli siinä, miten jo muutenkin rankassa työssään jaksaa.”

”Esimiesten epäammatillinen ja lainvastainen toiminta, muutoskielteisyys.”

”Esimiehen huonot johtamistaidot (vaikea muistamattomuus, asioiden mitätöinti, organisoimattomuus, asioiden hoitamattomuus).”

Sosiaalialalla johtajalta odotetaan hyvin monipuolista osaamista. Johtajalta vaaditaan taitoa sovittaa yhteen sosiaalihuollon yhteiskunnallisen perustehtävän asettamat tavoitteet sekä asukkaiden, asiakkaiden, päättäjien, työntekijäryhmien, toisten hallinnonalojen, sidosryhmien ja kunnan keskushallinnon odotukset ja tarpeet. Usein näiden tarpeiden välillä on ristiriitaisuuksia ja jännitteitä. Erilaisten tarpeiden huomioiminen vaatii johtajalta yhteistyöosaamista ja vahvaa verkostoituneisuutta. Sosiaalialan johtamista ei voida verrata tavaroiden tai tuotannollisen toiminnan johtamiseen, sillä kyseessä on ihminen, hänen hyvinvointinsa ja sosiaalinen toimintakykyensä sekä ympäristönsä. Sosiaalialan johtamisen yksi haaste on toiminnan tulosten määrittely ja mittaaminen. Työsuorituksia voidaan kyllä melko helpostikin mitata, mutta todellinen vaikuttavuuden arviointi on haastavampaa. (Opetusministeriö 2004, 11; Kananoja ym. 2011, 354.)

Kustannustietoisuus ja talousosaaminen ovat korostuneet viime vuosikymmenten kuluessa myös sosiaalialan johtamisosaamisessa. On selvää, että talous määrittelee ne raamit, joiden sisällä toimintaa koskevia ratkaisuja on sosiaalialalla kyettävä tekemään. Sosiaalialan johtamisessa keskeistä on kyetä huomioimaan julkinen intressi sekä vastuullisuus yhteisten varojen käytöstä. Johtajat ovat ”puun ja kuoren välissä”, sillä he joutuvat tasapainoilemaan käytettävissä olevien varojen ja sosiaalialan perustehtävän toteuttamiseksi vaadittujen

resurssien välillä. Tehtävä ei ole johtajalle helppo, sillä nämä ovat usein keskenään ristiriidassa. (Niiranen ym. 2010, 46 – 47.)

Sinkkonen ja Laulainen (2010, 235, 239) kuvaavat artikkelissaan sosiaalialan johtajien työssään kohtaamia eettisiä ristiriitoja ja tutkivat, kuinka johtajat kokivat voivansa noudattaa omaa työtään ohjaavia virkamieseettisiä ja ammattieettisiä toimintaperiaatteita. Sinkkonen ja Laulainen mukaan sosiaalialan johtajat kokevat resurssien riittämättömyyden työssään vaikeimmin noudatettavaksi eettiseksi periaatteeksi. Eettiset ristiriidat liittyivät tuloksellisuuden lisäksi resurssien tehostamisvaatimuksiin sekä voimavarojen epätasaiseen jakautumiseen. Johtajat joutuvat miltei mahdottomaan tilanteeseen joutuessaan pakon edessä priorisoimaan ja kohdentamaan olemassa olevia niukkoja resursseja. Kyselyn vastauksista 57% viittasi johtamisen ja organisoinnin olevan suurin epäkohtien raportointia hankaloittava tekijä, mutta on tosiasia, että myös johtajat joutuvat ohjaamaan toimintaa heille annetuilla, usein liian vähäisillä resursseilla.

Toiseksi suurin alaluokka oli **esimiehen puuttumattomuus ja vähättelevä tai mitätöivä asenne (31)**. Vastaaajat kokivat, ettei epäkohdista raportointi vaikuttanut, sillä esimiehet eivät vieneet asiaa eteenpäin, eivätkä syystä tai toisesta puuttuneet raportoituihin epäkohtiin. Esimiesten suhtautuminen epäkohtien käsittelyyn nähtiin joissakin vastauksissa vähättelevänä ja piittaamattomana, jopa kielteisenä asenteena. Jotkut vastaaajat kokivat, ettei esimiehillä ole ollut halukkuutta asioiden käsittelyyn ja että ilmoitettuja epäkohtia ohitettiin esimiesten tahoilta. Se, ettei epäkohdista raportoinnin koettu vaikuttavan epäkohdan poistumiseen, vaikutti myös työntekijöiden raportointihalukkuuteen.

”Lastensuojelutyön aliresursoinnista ja työntekijöiden ylikuormituksesta on raportoitu jo vuosia kaikilla mahdollisilla tavoilla ja tasoilla, mutta asialle ei tapahdu mitään. Edes työsuojelutarkastuksesta ei ollut mitään hyötyä, vaikka siellä tuotiin selvästi esille ettei lakisääteisiä velvoitteita pystytäkään täyttämään ja että sosiaalityöntekijöillä on suoranaisia työuupumusoireita. Valvontaviranomaisella ei ole keinoja, koska laissa ei ole mitoitusta kohtuulliselle asiakasmäärälle. Kunnassa toimivan lastensuojelun sosiaalityöntekijän ainoa keino parantaa omaa tilannettaan näyttää olevan alan vaihtaminen.”

Raportoinnin heikon vaikuttavuuden takia saatetaan pettyä herkästi esimiehiin, mutta vastauksista oli luettavissa myös pettymys valvontaa ja sen myötä vähäisiksi jääviä seurauksia kohtaan. Kunnilla on paljon harkintavaltaa liittyen palvelujen järjestämisen toteuttamiseen. Sosiaalihuollon palveluihin liittyviä päätöksiä ohjataan lähinnä suosituksilla ja oppailla, jotka eivät sido kuntia lain tavoin. Käytännön toteutuksessa syntyy jatkuvasti tulkinnanvaraisia tilanteita. Erityisesti juuri palvelujen riittävyteen ja laatuun liittyvät tulkinnat voivat olla moniulotteisia ja vaikuttaa valvonnan keinoihin epäkohtien puuttumisessa. Suomessa sosiaalihuollon palvelujen tuottajat suorittavat yhä enemmän itse valvontaansa ja tämä suuntaus tulee tulevinä vuosina korostumaan entisestään. Ennaltaehkäisyä on pidetty valvonnan painopisteenä ja ajateltu, että korkeatasoisen koulutuksen ja ammatinharjoittamisen säätelyn keinoilla jälkikäteen tapahtuvan valvonnan tarve vähenee. On kuitenkin osoituksia myös siitä, kuinka esimerkiksi jo ennalta suunniteltuun ohjelmaan perustuvalla valvonnalla voidaan vaikuttaa kantelujen määrään. Toimeentulotuen määräaikojen noudattamisen säännöllisen seurannan myötä vuodesta 2013 lähtien kuntalaisten kantelut koskien ylittyneitä määräaikoja vähenivät. Tehostetun valvonnan vuoksi kunnat alkoivat kiinnittämään huomiota lain toteutumiseen, ja pyrkivät nopeuttamaan käsittelyaikoja. (Marjamäki & Kaikko 2017.)

”Esimies ei vie asiaa eteenpäin tai vaikka veisi, niin asia ei etene hänestä. Osa työntekijöistä on turhautunut, koska muutosta ei tapahdu ja ns. tyytyvät tilanteeseen.”

”Kollektiivinen kyllästyminen ja turhautuminen siihen, että laki on lastensuojelussa pelkkä vitsi, jota ei organisaatiossalla edes kuvitella noudatettavan, eikä valvontaviranomaisilla ole mitään keinoa puuttua kuntien lainvastaiseen toimintaan.”

”Se ettei asioihin tartuta lainkaan. Asioista ilmoittamisesta ei näy olevan mitään hyötyä kun asioihin ei tule muutoksia/toimintatavat pysyvät samoina. Silloin aktiivisuus/yritys vaikuttaa asioihin vähenee”

”Organisaation johdon välinpitämätön asenne, ongelmat pitää piilottaa, ei nostaa esille.”

Sosiaalihuoltolaissa pykälä 49§ velvoittaa ilmoituksen vastaanottaneen ilmoittamaan asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Lain mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee lisäksi käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan poistamiseksi sekä ilmoittaa asiasta yhä aluehallintovirastolle, mikäli epäkohtaa ei korjata viivytyksettä. Myös aiempien tutkimustulosten mukaan organisaatiotasolla tulisi huolehtia siitä, että työntekijöillä on aito mahdollisuus käyttää ääntään epäkohdista raportointiin. Väärinkäytösten raportointi ja siihen asianmukaisesti suhtautuminen on tärkeä osa organisaation johtamista niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla. Epäkohdista ilmoittajien tukeminen organisaatiotasolla on raportoinnin vaikuttavuuden kannalta keskeistä. Esimiesten olisi tartuttava epäkohtaan siitä kuultuaan ja näin myös viestittävä työyhteisölle, ettei epäkohtien esiin tuominen ole turhaa. (Skieves & Trygstad 2017, 119; Fieger & Rice 2017.)

Hankaloittavia tekijöitä koettiin lisäksi työn **käytänteissä (20)**, kuten tiedonkulussa, palaverikäytännöissä sekä ohjeistuksissa. Vastauksissa viitattiin siihen, etteivät toimintaperiaatteet epäkohtien puheeksi ottamisen tai raportoinnin suhteen olleet työntekijöille selviä. Esimiesten tavoittamisen hankaluuteen viitattiin useissa vastauksissa. Vastaajat kokivat lisäksi asioiden käsittelyn olevan hidasta, mikä teki vastaajien mukaan epäkohtiin puuttumisesta hankalampaa.

”Tietämättömyys omista oikeuksista ja velvoitteista, työnkuvan ja vastuualueiden epämääräisyys, työprosessien kuvausten puute esim. kriisisuunnitelmat jne.”

”Olemattomat viestintäkanavat ylempiin johtoportaisiin.”

”Prosessien hitaus ylemmissä tahoissa, kestää ja kestää.”

”Yhteisten palaverien puute.”

”Yhteys toimintaa ohjaavan tahon esimiehiin on keinotekoinen.”

Tällaiset käytänteiden epäselvyyksiin liittyvät epäkohtien raportointia hankaloittavat asiat ovat kuitenkin toivottavasti Sosiaalihuoltolain muutoksen jälkeen menossa ainakin parempaan suuntaan. Uuteen Sosiaalihuoltolakiin (SHL 1301/2014, 47§) kirjattiin, että

jokaisella sosiaalihuollon toimintayksiköllä on oltava omavalvontasuunnitelma laadun, turvallisuuden ja palvelujen asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelman on oltava julkisesti nähtävillä. Omavalvontasuunnitelman tulee kertoa miten yksikössä toimitaan, kun palvelu ei toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Tällaiset menettelyohjeet onkin tärkeä olla kirjattuna nähtäville, jotta työntekijät tietävät mitä prosesseja epäkohdasta raportointinen omassa yksikössä käynnistää ja miten epäkohdista voi viestiä esimiehille.

Organisaatiotasolla on luotava käytänteitä, jotka antavat työntekijöille tukea epäkohdasta raportointiselle. Organisaation ohjeistusten tulisi määritellä selkeästi sekä se, mitä epäkohdat ovat, mutta myös se, miten näihin epäkohtiin ja ongelmiin puututaan ja kuinka ne hoidetaan. Eettisen analysoinnin tulisikin olla yksilön oman pohdinnan lisäksi osa organisaatioiden hallinnollisia ja poliittisia näkökulmia. Hyviä tapoja organisaation arvojen käytännön toteuttamiseksi ja arvojen selkiyttämiseksi olisi esimerkiksi lisätä koulutusta sekä ottaa työntekijät arvokeskusteluun mukaan. Keskeistä on se, että organisaation visio ja arvot olisivat johdonmukaisia sen toiminnan kanssa, jota työntekijät sekä asiakkaat päivittäin näkevät. Työntekijöiden tulisi voida olettaa, että kun he raportoivat havaitsemistaan epäkohdista, esimietasolla suhtaudutaan asiaan vakavasti ja että on olemassa menettelytapoja, joiden avulla asiaan pyritään saamaan ratkaisuja. (Ray 2006, 442 – 443.)

Rakenteet organisaatiossa tai työyhteisössä (13) hankaloittivat epäkohtien raportointia joidenkin vastaajien mielestä. Vastauksissa viitattiin siihen, että ylin sosiaalijohto ei ole aidosti rivityöntekijän saatavilla. Vastaajat kokivat esimiestasot moniportaiseksi sekä hierarkisiksi. Ongelmia koettiin kunnallisen sosiaalityön lisäksi myös yksityisen puolen ja kolmannen sektorin rakenteissa ja esimerkiksi koulussa tehtävässä sosiaalityössä.

”Ylemmät ovat kaukana käytännöstä - kokemuksen jakaminen ei aiheuta samaa huolta mitä käytännön toimijat kokevat.”

”Päällikötason väki on tullut keskustelemaan ja kuulemaan uudistuksista henkilökunnan kanssa vasta sitten kun päätökset siellä ylhäällä on jo tehty ja lukkoon lyöty. Siis meitä, jotka

arjen homman tekevät ja ovat tehneet pitkään, ei kuulla oikeasti eikä ajatuksia huomioida. Ne, jotka katsovat "norsunluu-tornista", eivät tiedä työstämme juurikaan mitään eikä heillä ole kokemusta sosiaalityöstä eikä paljoa johtamisestakaan!"

"Lisäksi korkein johto "kehittää" työtä ilman meitä työntekijöitä, kuulematta meitä lainkaan ja tietämättä mitä työmme käytännössä sisältää. Tämä vaikeuttaa epäkohtien käsittelyä, koska ns. "käskevä" taho ei koskaan tule kertomaan "kehitettävistä" asioista. Tämä taas aiheuttaa ns. seisovassa vedessä työskentelyä, eli oikeasti kehitystä ei tapahdu vaan junnataan paikallaan."

"Yritystoiminta jossa omistajat toimivat väärin, ei mahdollisuuksia valittaa ylemmäs."

"Järjestön hallintorakenne: vapaaehtoiset hallituksen jäsenet ovat hitaita kokoontumaan ja päättämään. Eivät oikein tiedä ja osaa, mitä tehdä."

Sosiaalialalla kunnallisessa toiminnassa on kaksi toisistaan erillistä johtamisen tasoa: poliittinen johtaminen ja ammattijohtaminen. Poliittisella tasolla kannetaan vastuuta pitkän aikavälin tavoitteista, sosiaalihuollon rakenteista ja taloudellisista sekä muista resursseista ja niiden jakamisesta kunnan eri toimintoihin. Sosiaalityössä ylin johto siis neuvottelee yhdessä kunnan kanssa sosiaalityön resurssoinnista. Ammatillisen johdon tehtävänä on johtaa sosiaalityön toimintaa sellaiseen suuntaan, että se vastaa päätettyjä tavoitteita. Ammatillisen johdon tehtävä on lisäksi huolehtia toiminnan sisällöstä siten, että sosiaalityön keinoin vastataan sosiaalihuollon yhteiskunnalliseen tehtävään, lainsäädännön velvoitteisiin, kunnan väestön tarpeisiin ja sosiaalisiin olosuhteisiin. Erityisenä piirteenä juuri sosiaalialan johtamisessa onkin se, että toiminnan strategista päätösvaltaa käyttävät valtaosin kunnan päättäjät. (Opetusministeriö 2004, 12; Kananoja ym. 2011, 353.)

Sosiaalihuollon organisaatiot ovat kasvaneet 2000-luvun alusta lähtien. Organisaatioita kasvattamalla on tavoiteltu toiminnan tehostamista ja myös hierarkioiden ohentamista palvelujen eri tasoilla. Tutkimusten mukaan tämä ei ole toteutunut vaan päinvastoin hierarkia palveluissa on muutosten myötä lisääntynyt. Organisaatiot ovat kasvaneet erilaisten yhteenliittymien ja yhteistoimintamallien myötä, ja työyhteisöt ovat

muotoutuneet yhä enemmän moniammatillisiksi eli useista eri alojen asiantuntijoista koostuviksi tiimeiksi. (Niiranen ym. 2010, 20.)

Johtamistyyli ja kulttuuri (9) alaluokkaan kootuissa vastauksissa johtamistyyli koettiin usein autoritääriseksi, ylhäältäpäin johtamiseksi, ja johtajia kutsuttiin muun muassa ”kukkulan kuninkaiksi”. Myös yleistä ilmapiiriä kritisoitiin näissä vastauksissa ja viitattiin hiljaisuuden kulttuuriin sekä ”vanhojen jäärien hiljaiseen auktoriteettiin”. Yhdessä vastauksessa kritisoitiin myös jatkuvaa kehittämistä ja innovoinnin tavoitteita, jotka vievät työntekijöiden resursseja perustyön toteuttamisesta.

”Johdon sanelupolitiikka ja se, ettei työntekijöitä kuunnella.”

”...Toisaalta havaitut epäkohdat liittyvät usein johtamiseen, organisaation toimintaan jne. josta on vaikea esittää ”faktasyytöstä” vaan kyse on ideologisista linjauksista jne, jotka murentavat sosiaaliryönnön ettiikkaa. Lain mukaan kyllä toimitaan, mutta ammatillisen toiminnan eettisyys on eri asia. Etiikkaa murennetaan näennäisesti laillisilla ratkaisilla ja ”muka korjaamisella”.”

”Jatkuvan kehittämisen ja innovoinnin tavoitteet vievät työyhteisön huomion pois asiakkaan perustarpeista kun paine uusien toimintamallien ja -tapojen läpiviennistä on jatkuvaa eli jakseta enää edes puuttua epäkohtiin koska asiat muuttuvat jo seuraavassa hetkessä. Kriittisyys ja epäkohtiin rakentava puuttuminen tulkitaan muutosvastarinnan leimalla vaikka perustelut asialle olisivat selkeät ja realistiset.”

”Esimiehen ja alaisten välillä vallitseva kuilu, psyykkinen välimatka. Ylhäältäpäin johtaminen.”

”Johtaminen on autoritääristä ja keskiajan johtamiselta näyttävää. Lähiesimiehet ovat penkin ja seinän välissä. Hekin ovat joutuneet esimiestensä puhutteluun asetuttuaan tukemaan työntekijöitään resurssi- ja tilakysymyksissä.”

Korkeakoulujen arviointineuvosto antoi loppuraportissaan vuonna 2004 yhtenä kehittämissuosituksenaan sosiaalipalvelujen johtamisen, hallinnon ja talouden opettamisen kehittämisen. Raportin mukaan lähes kaikkien sosiaalialalle valmistuneiden opiskelijoiden

johtamistaidot olivat puutteelliset. Arviointineuvoston mukaan johtajuuden puuttuminen on sosiaalialan työelämässä on haaste, sillä halua johtotehtävien vastaanottamiseen tuntui olevan hyvin vähän. Myös Opetusministeriö (2004, 30) on todennut, että sosiaali- ja terveysalalla johtamiskoulutuksen laatu ei ole työelämän vaatimuksiin nähden riittävää ja että johtajuuteen liittyvää koulutusta on perus- ja jatkotutkinnoissa liian suppeasti. (Murto ym. 2004, 65, 69, 78.)

Friedman (2008, 22-23, 30) kirjoittaa sosiaalialan johtajuuden häviämisestä Yhdysvalloissa. Aiemmin sosiaalityötä Yhdysvalloissa johtivat sosiaalityön koulutuksen saaneet sosiaalityöntekijät, jotka olivat nousseet esimiestehtäviin asiakastyön parista. Tilanne on muuttunut suuntaan, jossa sosiaalihuollon palveluita johtavatkin nyt yhä enemmän muiden alojen asiantuntijat. Syitä sosiaalityön johtajuuskatoon löytyy Friedmanin (emt.) mukaan niin historiasta, sosiaalityön profession luonteesta kuin koulutuksestakin. Yhteiskunnalliset muutokset 1980-luvulla johtivat siihen, että sosiaalipalvelujen johtajilta vaadittiin enemmän talousosaamista ja -ajattelua, mikä oli sosiaalityöntekijöille vierasta ja vähemmän merkityksellistä kuin asiakkaan kohtaaminen ja kokonaisvaltainen auttaminen. Haaste tässä yhtälössä syntyy siitä, että hallinnolliset, muiden alojen koulutuksen saaneet johtajat eivät välttämättä jaa sosiaalityön arvoja ja eettistä perustaa.

Samankaltainen, uuteen julkisjohtamiseen liittyvä trendi vakiintui myös Suomessa 1980-luvun lopussa. Siitä huolimatta Suomessa sosiaalityön lähiesimiehet ovat itsekin sosiaalityöntekijöitä, ja Suomessa alan kontekstuaalista osaamista pidetään edelleen tärkeänä osatekijänä sosiaalialan johtajuudessa. Etenkin lähiesimiesten ammatillisen osaamisen merkitystä on korostettu johtamisosaamista enemmän ja osaamisen velvoitteita on vahvistettu myös ammattihenkilöistä säädetyllä lailla. Ylemmän johdon osalta merkityksellisempää on johtamisosaaminen. (Lammintakanen 2014, 98.)

Organisaatiokulttuurin vaikutusta epäkohdista raportointiin ei voida jättää huomioimatta. Organisaatioissa ja sosiaalityön toimintaympäristössä vaikuttaa eettinen ilmasto, joka tarkoittaa yhteisössä vallitsevaa käsitystä etiikasta ja sen näkymisestä käytännöissä sekä menettelytavoissa. Eettisen ilmaston luominen on pitkälti johtajan käsissä. Yksi tärkeimmistä keinoista hyvän eettisen ilmaston saavuttamiseksi on luoda sellainen

toimintaympäristö, jossa niin työntekijät kuin asiakkaatkin tunnistavat organisaation keskeisimmät arvot. On myös tärkeää, että työntekijät voivat osallistua yhteisten arvojen ja käytännön yhteensovittamiseen esimerkiksi päätöksenteossa. (Ray 2006, 442.)

6.2 Työyhteisön ongelmat

Suomessa sosiaalialaa leimaa työpahoinvointi. Tämä tulee esille työntekijöiden sairauspoissaolojen kasvuna sekä vakavan työuupumuksen kohonneena riskinä. Tutkimuksissa ja selvityksissä on käynyt ilmi, että sosiaalityöntekijät tekevät työtään valtavan paineen ja kuormituksen alla. Etenkin lastensuojelussa kärsitään puutteellisista resursseista ja muodollisesti pätevien työntekijöiden puutteesta. Samanaikaisesti yhteiskunnalliset muutokset koskettavat sosiaalityön toimintamahdollisuuksia; hyvinvointivaltion laajentumisen voidaan sanoa päättyneen. Tilalle on tullut 1990-luvun laman jälkeinen pysyvä resurssiniukkuus ja samalla näiden vähentyneiden resurssien tehostamisvaatimus. Työpahoinvointi selittyy pitkälti kohonneilla tehokkuusvaatimuksilla sekä sosiaalityön eettisen toteuttamisen toimintamahdollisuuksien heikentymisellä. (Mänttari-Van Der Kuip 2015, 74, 76.)

Kysyttäessä epäkohtien raportoimista hankaloittavista tekijöistä, viitattiin työyhteisön ongelmiin 34 kertaa, mikä oli 18% kaikista vastauksista. Vastaajat kokivat vahvasti, että epäkohdista raportointi ja yleisesti epäkohtiin puuttuminen on työyhteisön yhteinen asia. Yhteisön tuen ja joukkovoiman puuttuminen, työyhteisön negatiivinen ilmapiiri sekä kielteinen suhtautuminen hankaloittivat vastaajien mukaan epäkohdista raportoimista. Työpaikan kulttuurilla koettiin olevan suuri merkitys raportoinnille ja työyhteisön tukea ja hyväksyntää kaivattiin.

”Jos toiset työntekijät vastustavat puhumista esim pelon vuoksi, on yksittäisen työntekijän hyvin vaikea puhua. (...) Jos työpaikan organisaatiossa vallitsee ajatus, ettei työntekijöillä ole mitään vaikutusmahdollisuuksia, ei myöskään epäkohtiin koe mahdollisuutta puuttua, vaan lannistuu jo valmiiksi.”

”Työyhteisön ristiriidat, työyhteisön jäsenten kykenemättömyys tiimityöhön.”

”Se, ettei asioita haluta selvittää, eikä toimita työYHTEISÖNÄ, vaan epäkohtia kyllä jaksetaan päivitellä, mutta niille ei olla valmiita tekemään mitään edes silloin, kun sille tarjoutuisi tilaisuus.”

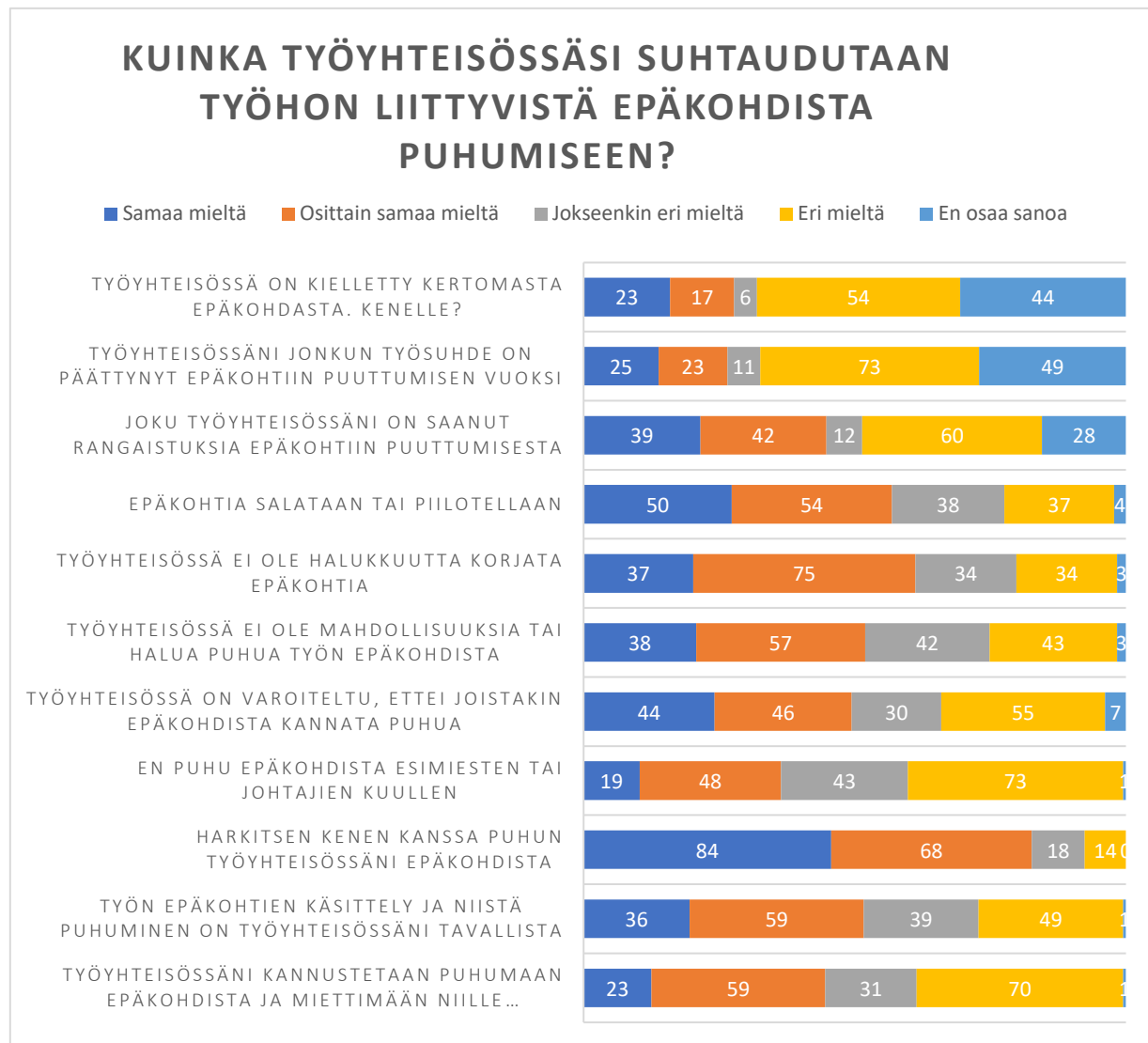
”Uskomus, että asioille ei voi mitään pitää vaan kärsiä ja sopeutua.”

”Vaikenemisen kulttuuri, kokemus ettei asioille voi mitään.”

”Hiljainen lauma, joka ei puhu vaan kantelee ja juoruaa seläntakana. Ammattitaidottomuus, tietämättömyys, osaamattomuus, arkuus.”

Työhyvinvointia on mahdollista lisätä käytänteitä uudistamalla sekä työn yhteisöllistä hallintaa lisäämällä. Tässäkin yhteydessä selkeä johtaminen ja työn organisointi on keskeistä. Oikeudenmukaisuus, yhteiset säännöt, luottamuksen ilmapiiri, avoimuus ja vaikuttamismahdollisuudet omaan työhön lisäävät työhyvinvointia ja parantavat työkykyä jopa enemmän kuin yksilön terveys itsessään. Työuupumus vähenee ja työhön sitoutuminen kasvaa organisaation eettisesti laadukkaana kulttuurin myötä. Eettistä harkintaa vaativia päätöksiä ei koskaan tehdä tyhjiössä ja nämä tilanteet ovatkin alttiita organisaatioiden ajattelumalleille. Työyhteisö muodostaa siten kontekstin, jossa eettistä harkintaa käytetään. Eettinen kulttuuri työyhteisössä on yksi organisaatio-kulttuurin osa-alueista ja se perustuu yhteisön jaetuille kokemuksille. Eettinen kulttuuri muodostuu siis yhteisön näkemyksistä koskien organisaation arvoja, normeja ja toimintatapoja sekä siitä, miten nämä voivat tukea tai estää eettistä toimintaa. (Niiranen ym. 2010, 151; Huhtala 2013, 77 – 78.)

Epäkohtakyselyaineistossa kartoitettiin vastaajien kokemuksia työyhteisön suhtautumisesta työhön liittyvien epäkohtien käsittelyyn (kuvio alla). Avoimissa vastauksissa kerrottiin tarkentavasti, että työyhteisössä on suoranaisesti kielletty kertomasta epäkohdista esimerkiksi medialle, asiakkaille tai näiden vanhemmille, esimiehille, luottamushenkilöille, sosiaalipalvelujen johtajille, kunnan päättäjille, rahoittajille tai lapsien sijoituspäätöksiä tekeville kunnille.



Kuva 5. Työyhteisön suhtautuminen epäkohdista puhumiseen.

Vastaajat kokivat, että henkilöstön nopea vaihtuvuus vaikutti työilmapiiriin negatiivisesti. Sosiaalityöntekijöistä on ollut pulaa jo kauan, mutta uudistettu ammattihenkilölaki (Laki

sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015) toi tilanteen aiempaa selkeämmin esiin, sillä sijaisten kelpoisuusvaatimuksia tiukennettiin sen myötä. Ammattihenkilölain mukaan sijaisena saa toimia tilapäisesti enintään vuoden ajan sosiaalityön opiskelija, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun. Opiskelija toimii ammattiin valmistuneen sosiaalityöntekijän johdon ja valvonnan alaisena.

”Huono työilmapiiri, vaihtuva henkilökunta -> työyhteisön tuki raportoinnille puuttuu.”

”Jatkuvasti vaihtuvat työntekijät ja siitä seuraava noviisikulttuuri.”

”...Työntekijöiden vaihtuvuus tästä välillisestä syystä on valtava. (Johtaja) ei laita avoimia tehtäviä auki (en tiedä tietääkö ylempi päällikkö tästä) vaan pitää niissä sijaisia, joilla ei ole sosiaalialan kelpoisuutta tehtäviin. Kolmen vuoden sisällä vaihtuvuus on ollut puolet työntekijöistä... tätä on jatkunut vuosia...”

Ennen lain muutosta resurssipulaa paikattiin palkkaamalla sosiaalityöntekijän sijaisiksi, määräaikaisiin työsuhteisiin pääsääntöisesti sosionomeja (AMK). Sosionomeja on ollut saatavilla sosiaalityöntekijän sijaisuuksiin helposti, sillä valmistuneiden opiskelijoiden määrä on ollut suuri. Yliopistosta sosiaalityöntekijäksi valmistui vuonna 2006 vain 173 opiskelijaa. Kymmenessä vuodessa luku kuitenkin kohentui ja vuoden 2016 aikana valmistuneita oli jo 348. Määrän odotetaan kasvavan tulevaisuudessa, sillä vuosina 2013 – 2015 sosiaalityön koulutukseen valittiin opiskelijoita ennätysmäärä erillisen rahoituksen avulla. (Keskinen ym. 2017, 2.)

Erityisesti lastensuojelussa ja aikuissosiaalityössä sijaisia sekä täyttämättömiä vakansseja on tietyissä maakunnissa paljon. Maakuntien väliset erot ovat selkeästi havaittavissa ja haasteet sosiaalityöntekijöiden saatavuudessa nousevat esiin monenlaisissa tilanteissa. Esimerkiksi Etelä-Suomen aluehallintovirasto uskoi sosiaalityöhön kohdistuvien kantelujen kasvun selittyvän ammattihenkilölain edellyttämän kelpoisuuden täyttävien sosiaalityöntekijöiden saatavuuden ongelmilla. Aluehallintoviraston mukaan sosiaalityön osuus oli 14,6% kaikista alkuvuonna 2018 vireille tulleista kanteluista, kun vuonna 2017 vastaava osuus oli 4,9%. Rekrytoinnin vaikeuksiin voitaisiin vastata esimerkiksi nostamalla

koulutusmääriä ja lisäämällä joustavuutta opintoihin, keskittymällä sosiaalialan houkuttelevuuteen sekä työn tekemisen edellytyksiin ja työssä jaksamiseen. (Keskinen ym. 2017, 30 – 31; Aluehallintovirasto 7/2018.)

Sosiaalityötä tehdään kunnallisen sosiaalityön lisäksi hyvin erilaisissa toimintaympäristöissä, kuten sairaaloissa, poliisissa, kouluissa, laitoksissa ja järjestöissä. Työn arvostus koettiin joidenkin vastausten mukaan matalaksi. Tämän nähtiin myös vaikeuttavan epäkohdista raportointia.

”Työyhteisössä ei ole kunnioitusta tai tietämystä sosiaalityöstä eikä sen vuoksi ammatillisista asioista tai kohtaamista tai asiakastyöstä voi keskustella työyhteisössä kenenkään kanssa. Työyhteisössä ymmärretään, että sosiaalityö ei ole minkään arvoista eivätkä sosiaalityöntekijät ole minkään arvoisia. Etenkin vasta työhön tulleita sosiaalityöntekijöitä voi parjata mielen määrin. Kaikki uudet sosiaalityön korkeakoulutetut alistetaan.”

”Eri ammattien edustajien katsontakantojen erilaisuus.”

”Rohkeus tuoda asioita esille lääkäreiden ollessa läsnä. Avoimuus puuttuu työyhteisössä.”

Moniammatillisuus ja työskenteleminen osana eri alojen ammattilaisista koostuvia työryhmiä on yksi nykyisistä sosiaalityön edellytyksistä. Moniammatillisen yhteistyön painoarvo sosiaalialalla on kasvanut niin työssä kuin koulutuksessakin ja asiantuntijatyö on aiempaa yhteisöllisempää ja asiakaslähtöisempää. Moniammatillisen yhteistyön idean soveltaminen käytäntöön on kuitenkin osoittautunut vaikeaksi. Isoherranen (2012, 5) tutki mitä haasteita ja ilmiöitä moniammatillisuudessa koettiin sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyössä.

Isoherranen (2012, 154 – 157) totesi, että yhteisvastuun ja jaetun vastuun käsitteitä tulisi selventää moniammatillisissa tiimeissä. Epäkohdista raportoimisen vastuu ei tiimeissä työskentelemisestä huolimatta poistu sosiaalityöntekijältä. Vastuun ymmärtäminen samalla tavalla on moniammatillisissa työyhteisöissä merkityksellistä ja vastuukysymyksistä tulisi keskustella sekä linjata selkeästi. Kaikki asiantuntijat eivät tunnista tai tiedä muiden

tiimeissä toimivien osaamista, tietoa tai ammatillista arvomaailmaa. Moniammatilliset tiimit eivät voi olla toimivia, mikäli niissä ei tunnusteta minkälaista osaamista niissä itsessään on. Vanhoihin, asiantuntijuuden perusteella tehtyihin jakolinjoihin perustuvan reviiritietoisuuden sijaan tulisi pyrkiä avoimeen keskusteluun ja etsiä yhdessä ratkaisuja hankaliin tilanteisiin. Keskeisintä osaamista, mitä moniammatillisissa tiimeissä vaaditaan, onkin keskusteleva asiantuntijuus. Oma mielipide on esittävä sekä perusteltava selkeästi, sekä kuunneltava muiden toimijoiden näkökulmia ratkaisuja tehtäessä.

6.3 Pelko raportoinnin seuraamuksista

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) todetaan, ettei epäkohdasta ilmoittaneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Raportoinnin seuraamukset mainittiin kuitenkin 28 vastauksessa epäkohdista raportointia hankaloittavana tekijänä, mikä on 15% kaikista vastauksista. Useimmissa vastauksista seuraamuksilla viitattiin suoraan esimiesten tai johtajien toimintaan. Vastaajat kirjoittivat pelkäävänsä ”silmätikuksi” joutumista, työpaikkansa menettämistä sekä hankalan työntekijän mainetta.

”Pelko omasta asemasta ja työn jatkumisesta. Pelko siitä miten kohdellaan sen jälkeen, kun kertoo epäkohdasta.”

”...Enkä uskalla viedä asioita ylemmälle taholle, koska pelkään miten minun käy siinä tapauksessa”

”Meitä on kielletty ottamasta kantaa joihinkin asioihin. Meitä on kielletty puhumasta ongelmista toistemme kanssa.”

Kyselyyn vastanneista 87% kertoi, että on jättänyt joskus raportoimatta havaitsemastaan työyhteisön epäkohdasta. Syyt siihen, etteivät työntekijät halunneet raportoida epäkohdasta liittyivät useimmiten raportoinnin negatiivisten seuraamusten pelkoon. Vastaajista 40% kertoi pelkäävänsä, että raportointi tulisi vaikuttamaan esimiesten tai kollegoiden tulevaan suhtautumiseen. Hankalan työntekijän mainetta pelkäsi 36%

vastanneista. Uralla etenemisen hankaloitumista kertoi pelänneensä 23% vastanneista ja vaikutuksia työsuhteen jatkumiselle 28%.

Onko epäkohdasta raportoijaan myös suhtauduttu eri tavalla, vai hankaloittaako raportointia jo vain pelko seuraamuksista? Yli puolet vastaajista (52 %) ei kertonut itseensä raportoinnin vuoksi kohdistetuista rangaistuksista tai uhkailusta. Kuitenkin jopa neljännes vastaajista oli kokenut rankaisemista tai uhkailua viimeisen vuoden aikana ja 13 % vastaajista yli vuotta aikaisemmin. Useimmiten rangaistustoimien kerrottiin olevan syrjimistä tai ulossulkemista, kiusaamista, häirintää ja sanallista uhkailua. (Tiitinen & Silén 2016, 18.)

”(Esimiehet) ovat kohdelleet huonosti työntekijöitä jotka ovat avanneet suunsa ”vääristä” asioista.”

”Oma maineeni ”negatiivisena ja kriittisenä = hankalana” työntekijänä, kun otin rohkeasti asioita esille. Vuosien saatossa kutistuin henkiseksi kääpiöksi riittävän monen tylytyksen ja lannistamisen jälkeen.”

”Kun asiaa on viety eteenpäin lähiesimiehen esimiehille, he ovat sanoneet meidän olevan aggressiivisia, yhteistyökyvyttömiä, ja on sanottu suoraan että ellei homma kiinnosta, kyllä tulijoita näihin hommiin riittää. Työntekijät eivät saa toimia lain mukaan ja neuvoa asiakkaitaan valittamaan palveluista, jotka heille kuuluisivat. Jos neuvoo, työntekijä joutuu puhutteluun. Näin tapahtuu isossakin kaupungissa Suomessa tänä päivänä! Työntekijä, mikäli aikoo työpaikkansa pitää, ei uskalla sanoa mitä ajattelee, edes rakentavasti. Varsinkin nuoret työntekijät, vasta-alkajat, ovat arempia tässä.....”

Eri tasoilla toimiville esimiehille ja johtajille on Skievesin ja Trygstadin (2017, 136) mukaan perusteltua painottaa heidän vastuutaan epäkohtien käsittelyssä. Rangaistustoimet epäkohdasta raportoijaa kohtaan ovat yksiselitteisesti laittomia. Raportointia koskevat menettelyohjeet työpaikoilla lisäävät epäkohtaan puuttumisen vaikuttavuutta. Näin todennäköisyys raportoidun epäkohdan käsittelylle ja sen positiivisille seuraamuksille kasvaa. Selkeät raportoinnin toimintaohjeet, lomakkeet, prosessit ja vastuualueet

edistävätkin merkittävästi epäkohdista raportointia. Lisäksi raportointia edistävät muun muassa avoin ilmapiiri, työyhteisön kehitysmuotoisuus, ja käytännön tilaisuudet epäkohtien käsittelyyn.

Tiitisen (2018, 9 – 11) mukaan sekä epäkohtien ilmianto että raportoinnin vaihtaminen heijastavat vallan muotoja organisaatiossa. Epäkohdista ilmoittamalla käytetään valtaa, jotta voidaan paljastaa vaiettu totuus kun taas vaihtamalla raportointia pyritään peittämään totuus. Nämä vastakkaiset vallan käytön muodot ja tavoitteet ovat olemassa samanaikaisesti ja muodostavat valtapelikentän, jossa toiset yrittävät estää epäkohdista raportointia, kun toiset etsivät tapoja luoda keskustelua väärinkäytöksistä ja epäkohtiin puuttumisesta. Institutionaalisilla sekä kulttuurisilla rakenteilla voidaan siis tuottaa hiljaisuutta, estää keskustelua väärinkäytöksistä ja tehdä epäkohdista raportointi mahdollisimman vaikeaksi.

Vaihtamista tapahtuu ennen epäkohdista raportointia, raportoinnin aikana ja sen jälkeen. Ennen raportointia voidaan luoda työyhteisöön vaihtamisen kulttuuri, johon liittyy virallisia ja epävirallisia vuorovaikutuksen sääntöjä, normeja ja hierarkioita, joilla epäkohdista keskusteleminen kielletään. Näin toimitaan esimerkiksi kontrolloimalla ammatillista vuorovaikutusta ja vaikeuttamalla keskustelua työntekijöiden ajankäyttöön, toimintaympäristöön ja viestinnän kanaviin puuttumalla. (emt.)

Johtajat ja esimiehet voivat esittää voimatonta ja jättää epäkohdista raportoinnin myös täysin huomiotta. Lisäksi voidaan yrittää normalisoida epäkohtaa, todeta ettei kyse ole ongelmasta alkuunkaan tai ettei kaikkiin ogelmiin ole olemassa ratkaisuja. Yksilön ammatillisen ja henkilökohtaisen eettisen päätöksenteon prosessin kontrolloiminen ja vähättely on myös yksi vaihtamisen keino. Tällä tarkoitetaan sitä, että työntekijän annetaan ymmärtää ettei epäkohdista raportointi ole hänen roolinsa, eikä tehtävänsä mukaista tai että epäkohdan luonnehditaankin olevan työntekijän henkilökohtainen ongelma. Yksi vaihtamisen muoto on sekin, että epäkohdista puhuminen johtaa negatiivisiin seuraamuksiin ja rangaistuksiin, kuten raportoinnin joutumiseen puhutteluun esimiesten kanssa, hänen vähättelyynsä tai motiivinsa ja mielenterveytensä kyseenalaistamiseen. (emt.)

Hyvän eettisen ilmaston luominen työyhteisöön on epäkohtiin puuttumisen näkökulmasta jopa elinehto. Tutkimusten mukaan hyvä eettinen ilmasto työyhteisössä liittyy vahvasti epäkohdasta raportointiin. Vaikka työyhteisön ilmapiiriin vaikuttavat kaikki sen jäsenet, voivat johtajat ja esimiehet vaikuttaa eettisen ilmaston luomiseen siten, että työntekijöiden vaientamisen sijaan epäkohtiin puututaan ja epäeettisestä toiminnasta rangaistaan. Tärkeitä työkaluja tämän saavuttamiseksi ovat esimerkiksi etiikasta ja arvoista keskusteleminen ja työntekijöiden kouluttaminen. Lisäksi työntekijöiden vapaaseen vuorovaikutukseen ja avoimuuteen, jopa kriittisyyteen kannustaminen on tärkeää. Esimiesten on myös itse toimittava eettisesti ikään kuin mallina työntekijöille ja asettettava omalla toiminnallaan esimerkkiä muulle työyhteisölle. Organisaatiossa tulisi lisäksi olla näkyvät, työntekijöiden tiedossa selkeästi olevat kanavat ja rakenteet epäkohtiin puuttumiseksi (Skieves & Trygstad 2010, 2017; Lulu ym. 2018.)

6.4 Puutteelliset resurssit

Suurimpina epäkohtina sosiaalialalla Tiitisen ja Silénin kyselyyn vastanneiden sosiaalityöntekijöiden kesken pidettiin puutteellisia resursseja ja niistä aiheutuvia ongelmia (kts. luku 5.1.). Epäkohtien raportointia puutteelliset resurssit eivät kuitenkaan vastanneiden mielestä vastaavissa määrin hankaloittaneet. Vain 7% vastauksista viitattiin puutteellisiin resursseihin ja kiireeseen epäkohtien raportointia hankaloittavina tekijöinä.

”Esille tulleille epäkohdille ei pystytäkään tekemään mitään. Ei resursseja, kapunki sekaisin sosiaalihuoltolain tultua.”

”Edes siihen (raportointi) ei oikein tunnu olevan aikaa.”

”Kiire ja kova työpaine. Työn eettisiä ulottuvuuksia ei ehditä pohtimaan.”

”Järjetön kiire - ajattelemaankaan ei aina ehdi saati miettiä rakentavaa lähestymistä.”

Vastaajat kuvasivat kiireen hankaloittavan raportointia, sillä aikaa eettiseen pohdintaan tai rakentavien lähestymistapojen miettimiseen ei käytännön työssä ole. Nämä vastaukset ovat hyvin yhdenmukaisia aiemmin käsittelemieni vastausten kanssa, joissa viitattiin, ettei nykyisessä resurssien niukkuudessa sosiaalityön eettinen toteuttaminen tunnu mahdolliselta.

Miten sosiaalityön etiikka sitten istuu yhteen uuden julkisjohtamisen ja tehokkuutta vaativien ominaisuuksien kanssa? Banks (2011, 16 – 19) ehdottaa sosiaalisen oikeudenmukaisuuden etiikan palauttamista päivittäiseen, käytännön sosiaalityöhön. Etiikka tulisi Banksin mukaan mieltää niin, että se on vain abstraktien periaatteiden pohdintaa, ihmisten oikeuksien puntaroimista tai hankalien päätösten tekemistä. Etiikka ilmenee ennen muuta käytännössä ihmisten välisissä suhteissa ja kaikissa kohtaamisissa. Banks näkeekin etiikan olevan välttämättömän keino, jolla voidaan oikeuttaa ja mahdollistaa sosiaalityöntekijöiden ammatillinen vastarinta. Ammatillisella vastarinnalla Banks viittaa työntekijöiden arkisiin toimiin, kuten asiakkaiden laillisten oikeuksien haastamiseen tai juuri epäkohtien paljastamiseen.

Banksin (emt.) näkökulma on tärkeä, sillä useampi tutkielmani aineistossa mainittu epäkohta (kts. luku 5.1) liittyi esimerkiksi käsittelyaikojen kanssa ”kikkailemiseen”, asioiden valheelliseen käsitellyksi merkitsemiseen, dokumentoimatta jättämiseen tai siihen, että säästöpaineen vuoksi ei ohjatakaan asiakkaita hakemaan heille kuuluvia palveluita. Mitä esimerkiksi tällaisissa tilanteissa seuraisi ammatillisesta vastarinnasta ja siitä, että tällaisiin toimintatapoihin ei enää suostuttaisikaan? Onko erilainen työskentelyote tällä niukkuuden aikakaudella ylipäättään mahdollinen?

Mänttari-van der Kuip (2016, 9) huomioi sosiaalityön toimintaympäristön ja rakenteiden tiukenneen, mutta haastaa sosiaalityöntekijöitä uudenlaisten, eettisesti kestävän sosiaalityön kehittämiseen. Epäkohtien esiin nostaminen on kiireeseen tai työkuormaan katsomatta keskeistä, mutta sen lisäksi olisi pohdittava, onko mahdollista muuttaa käytänteitä ja tehdä jotakin toisin niin, että sosiaalityön asiakkaat tulisivat aidosti kohdatuksi kunnioituksella, arvostaen sekä kokonaisvaltaisesti. Organisaatioiden tasolla tämä voisi tarkoittaa sitä, että työtä kehitettäisiin keskittyen asiakkaiden tarpeisiin sekä itse

työn ja palveluiden sisältöön, eli juuri siihen miten työtä voisi tehdä hyvin ja eettisesti niin, että asiakkaat tulevat paremmin autetuiksi ja että heidän toimintamahdollisuutensa paranisivat.

Asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen on tästä näkökulmasta erityinen. Työntekijän asenteella ja toiminnalla on suuri merkitys sen suhteen, luottaako asiakas järjestelmään alkuunkaan. Tärkeää epäkohtien raportointiin liittyen on mielestäni se, ettei keskeistä ole se, kyetäänkö kaikki asiakkaan ongelmat ratkaisemaan, sillä asiakkaan hätään auttaa usein jo se, että työntekijä kuuntelee sekä alkaa toimimaan yhdessä asiakkaan kanssa hankalan tilanteen muuttamiseksi. Sosiaalityöntekijän rooli yhteiskunnassa on jännitteinen, ja keskeistä onkin tiedostaa tämä erityinen paikka kaikkine haasteineen. Sosiaalityöntekijän ei tulisi lannistua sellaisista asioista, joiden onnistuminen ei ole yhden työntekijän tai yksilön käsissä tai vaikutuspiirissä. Samalla on kuitenkin tiedostettava, että juuri yhdellä ihmisellä ja hänen tavallaan kuulla ja vastaanottaa, on merkitystä asiakkaalle sekä hyvinvointipolitiikan käytännölle. (Metteri 2012, 238 – 239.)

7 POHDINTA JA YHTEENVETO

Vaikka tämä tutkielma saa sosiaalityön ja siihen liittyvä epäkohdat näyttäytymään melko lohduttomassakin valossa, ei rakenteellisen sosiaalityön toteuttaminen ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistäminen sosiaalityössä ole mielestäni mahdotonta. Lohduttomuudella viitataan siihen, että epäkohtia raportoitiin tämän tutkielman aineistossa paljon, eikä raportoinnin vaikutuksia pidetty merkittävinä. Selvästi suurin osa epäkohdista liittyi käytettävissä olevien resurssien vähyyteen tai tilanteisiin, joiden nähtiin johtuvan resurssien niukkuudesta. Kuvailut epäkohdat olivat paikoitellen jopa räikeitä, lainvastaisia tilanteita, joissa asiakkaiden edut ja oikeusturva eivät lähimainkaan toteutuneet.

Johtaminen ja organisointi oli selvästi suurin epäkohtien raportointia hankaloittava pääluokka. Huomionarvoista oli se, että monet epäkohdista olivat äärimmillään esimiehen toteuttamia tai usein esimiehen ohjeistamia toimintatapoja. Johtamisen osalta suurimpana esteenä raportoinnille nähtiin osaamisen heikkous ja johtajan persoonaan liittyvät asiat. Sosiaalityön johtamista olisikin aiheellista tarkastella kriittisesti ja kiinnittää huomiota esimerkiksi siihen, kuinka vähän tutkintoon tällä hetkellä sisältyy pakollisia johtajuuden kursseja. Toisaalta, johtajan persoonaan liittyvien ominaisuuksien syyttäminen raportoinnin hankaloittamisesta tuntuu liian helpolta, ikään kuin johtajan toiminnan taakse ei välttämättä aina osattaisi tai haluttaisi nähdä.

Muita johtamisessa ja organisoinnissa mainittuja ongelmia olivat ongelmat käytänteissä, organisaation rakenteet sekä yleinen johtamisen tyyli ja kulttuuri. Tiivistetysti aineistosta piirtyi kuva hierarkisesta sosiaalihuollon organisaatiosta, jossa sosiaalijohdon puheille pääseminen on rivityöntekijän näkökulmasta haasteellista, ja jossa työn käytänteet tuntuvat epäselviltä ja kankeilta. Omaan työhön, saatika rakenteisiin vaikuttaminen tuntuu tässä yksinkertaistamassani organisaatiossa raskaalta, eikä yrittämisen tulos useimmiten palkitse työntekijän näkemää vaivaa. Jos raportoinnin esteet ovat huonossa tiedonkulussa ja johtajien tavoitettavuuden ongelmassa tai johtuvat siitä, ettei tiedetä mihin raportoida ja miten, on hyvä uutinen se, että tällaiset käytänteet pitäisi olla muutettavissa. Työtä on aina mahdollista organisoida uudelleen. Raportoinnin keinot ja kanavat on kirjattavissa

omavalvontasuunnitelmaan, palaveriaikoja on mahdollista muuttaa ja johtoporras voidaan esimerkiksi kutsua kuukausittain mukaan työyhteisön palaveriin. Tuntuu jopa turhauttavalta, että tällaiset asiat hankaloittavat epäkohtien raportointia työntekijöiden näkökulmasta, sillä niihin puuttuminen tuntuu ainakin teoriassa hyvin helpolta.

Sosiaalityössä lähiesimiehet ovat todellisuudessa tuulisessa paikassa. Sosiaalijohto määrittelee joskus hyvinkin tiukat reunaehdot lakisääteisten palvelujen toteuttamiseksi ja toisaalta työntekijät ovat täysin oikeutetusti turhautuneita sekä uupuneita mahdottomalta tuntuvan tehtävänsä edessä. Mielestäni olisi kuitenkin liian mustavalkoista leimata raportoinnin epäkohtien haasteet vain johtajuuden puutteeksi, persoonallisuudeksi tai taitamattomuudeksi. Esimerkiksi johdon vähättelevä asenne, joka oli johtajuuden toiseksi suurin ongelma vastaajien mielestä, kertoo tuskin siitä, ettei suurta osaa sosiaalityön esimiehistä kiinnosta epäkohdat ja niihin puuttuminen. Olisikin mielenkiintoista tutkia edelleen syitä sen taustalla, miksi lähiesimiehet toimivat työntekijöiden silmin niin passiivisesti epäkohtien edessä? Mitä epäkohtien raportointia hankaloittavia tekijöitä sosiaalityön esimiehet ja johtajat nostaisivat esiin? Aineiston vastaajista esimiehiä tai johtavassa asemassa oli vain 13%, joten johtajien näkökulma aiheesta ei käynyt selkeästi ilmi. Tässä olisi mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe. Mielestäni epäkohtakysely olisi myös mielekästä toteuttaa uudelleen siksi, että voitaisiin vertailla tilannetta ilmoitusvelvollisuuden voimaantulon (1.1.2016) ja nykyisen tilanteen välillä. Onko lain säätämisellä ollut vaikutusta epäkohtien raportointiin?

Johtamisen ja organisoinnin jälkeen suurimmaksi epäkohtien raportointia hankaloittavaksi pääluokaksi muodostuivat työyhteisön ongelmat. Tässä korostui mielestäni se, kuinka tärkeä on avoin ja eettinen ilmapiiri ongelmiin puuttumisen näkökulmasta. Työntekijät kokivat, että epäkohdasta raportoiva kaipasi rinnalleen koko työyhteisön taustatukea, hyväksyntää ja ymmärrystä. Oli tärkeää, että muut kokivat epäkohdan samoin ja pitivät siitä raportointia tärkeänä. Työyhteisön ja ilmapiirin ongelmat johtuivat myös henkilöstön suuresta vaihtuvuudesta sekä sosiaalityön heikosta arvostuksesta moniammatillisissa työyhteisöissä. Pohdin, että olisin voinut käsitellä työyhteisöön liittyvät ongelmat myös johtamisen alaluokkana, sillä työilmapiiriin vaikuttaminen on pitkälti johtajan käsissä ja johtajan toimista sekä tарттumisesta kiinni. Toisaalta, työilmapiiri ja työyhteisön tuki on

riippuvainen muustakin kuin hyvästä esimiehestä, joten oma pääluokka oli lopulta perusteltu valinta.

Pelkääminen mainittiin aineistossa jossain muodossa reilusti yli toista kymmentä kertaa, ja pelko raportoinnin seuraamuksista olikin yksi neljästä raportointia hankaloittavista tekijöistä. Myös vaientamisen olisi voinut lisätä johtamisen pääluokan alle, sillä kyse on usein esimiesten käyttämästä näkyvästä tai näkymättömästä vallasta epäkohtien piilottamiseksi. Kuitenkin valtaa voi käyttää myös joku muu työyhteisössä kuin johtaja, ja vaientamisen kulttuuri olla monenkin muuttujan summa. Toisin kuin esimerkiksi työn käytänteisiin, vaientamiseen voi olla hankalampaa puuttua. Mahdollisina ratkaistuin vaientamista vastaan korostuivat erityisesti toimivat tiedonkulun ja raportoinnin kanavat ja avoin, sosiaalityön arvoihin nojautuva keskustelukulttuuri.

Johdannossa mainitsemani Esperi Caren vanhustenhuollossa tapahtuneiden epäkohtien esiin nostama julkisuus on kuitenkin hyvä esimerkki siitä, kuinka tärkeää epäkohdista raportointi on kaikista hankaloittavista tekijöistäkin huolimatta. Esperi Caren Kristiinankaupungin tapauksessa huonosta tilanteesta oltiin raportoitu jo pitkään, ja laiminlyöntejä oli tapahtunut useita, ennen kun Valvira määräsi toimipisteen ovet suljettavaksi. Kristiinankaupunkia ja sen herättämää mediahuomiota seurasi monen muun vanhusten hoivayksikön toimintaan puuttuminen ympäri Suomea. Hoitajamitoitus sekä valvontaa tekevien viranomaisten määrä herättivät siinä määrin keskustelua, että hallitus esitti lisätalousarviossaan helmikuussa 720 000 euroa lisämäärärahaa vanhus- ja vammaispalvelujen ohjaukseen ja valvontaan. Käytännössä summalla saadaan 12 uutta ihmistä työhön Aluehallintovirastoihin (8), Valviraan (3) ja Sosiaali- ja terveysministeriöön (1). Valviran ylijohtaja Markus Henriksson totesi Helsingin Sanomissa uusien resurssien olevan ”varsin merkittävä lisäys”. (esim. HS 25.1.2018, HS 27.2.2018.)

Esperi Caren laiminlyöntien käynnistämällä esimerkillä on mielestäni hyvä alleviivata sitä, mitä epäkohdista raportoinnilla voidaan parhaimmillaan saada aikaan. Julkisuudessa paljon melua aikaansaanut tilanne ei ehkä tullut kaikille, esimerkiksi alalla työskenteleville yllätyksenä, mutta näin eduskuntavaalikeväänä se sai kaiken ansaitsemansa huomion poliitikkojen ja päättäjien puheissa. Puheet johtivat myös käytännön toimiin, ja valvontaan

esitettiin tuntuva lisärahoitusta vain noin kuukausi epäkohtien ilmi tulemisen jälkeen. Kääntöpuolena tälle voidaan kuitenkin miettiä sitä, eikö maamme päättäjillä todella ole ollut tietoa esimerkiksi juuri vanhustenhuollon tilanteesta ennen Esperi Caren käynnistämää keskustelua? Eivätkö lukuisat raportoinnit epäkohdista, kantelut ja työntekijöiden lakkouhkailut ole välittyneet päättäjien korviin? Vai onko tilanne hiljaa hyväksytty, vaikka todellisuus on tiedetty?

Tieto asiakkaiden elinoloista on tärkeää saada asioista päättävien tietoon, jotta muutos olisi mahdollinen. Sosiaalinen raportointi, eli sosiaalityön asiakkaiden elinoloja ja selviytymistä koskevan tiedon välittäminen poliittisille päättäjille, on yksi rakenteellisen sosiaalityön menetelmistä. Se on laadullisen, asiakaspinnasta kotoisin olevan tiedon tuottamista. Tavoitteena on tuottaa tietoa poliittisten päätösten sosiaalisista vaikutuksista. Lisäksi tavoite on alueellisessa kehittämisessä, asiakkaiden elämäntilanteiden parantamisessa ja ongelmien ennaltaehkäisyssä. Vertikaalisen sosiaalisen raportoinnin tehtävänä on tiedon tuottaminen nimenomaan organisaation johtajille ja poliittisille päättäjille koskien epäkohtia ja tehdyistä päätöksistä aiheutuvia negatiivisia ilmiöitä. Mielestäni juuri vertikaalista raportointia tulisi sosiaalityön lähtökohdista vahvistaa. (Raunio 2000, 63; Hussi 2005, 8.)

Mitä keinoja sosiaalisen raportoinnin toteuttamiselle on? Median hyödyntäminen tänä päivänä tuntuisi helpolta tavalta saattaa epäkohtia ihmisten tietoisuuteen. Sosiaalisen median yleistyttyä kuka tahansa saa asiansa helposti ja nopeasti suurenkin joukon tietoon. Mieleeni tulee esimerkki omasta kokemuksestani, kun nuorinta siskoani velvoitettiin uuden työnantajan kolmepäiväiseen perehdytykseen ilman palkkaa. Yritimme oikaista asiaa yrittäjän kanssa, mutta tämä ei onnistunut. Julkaisin asiasta yrityksen Facebook-sivuilla kirjoituksen ja kysyin, onko tämä ko. pörssiyrityksen yleinen toimintatapa. Kirjoitukseni keräsi kymmenittäin kommentteja, ja sitä jaettiin sosiaalisessa mediassa. Lopulta aiheesta kirjoitettiin myös iltapäivälehdessä kriittiseen sävyyn. Yritys pahoitteli virhettä ja maksoi perehdytyksestä palkan takautuvasti jo työsuhteessa oleville työntekijöilleen.

Edellinen on omakohtainen esimerkkini siitä, mikä voima julkisella viestinnällä asioiden muutoksessa voi olla. Toki tälläkin ilmiöllä on monet kasvot ja julkisen viestinnän

hyödyntäminen muutoksen aikaansaamiseksi ei aina toimi suoraviivaisesti tai edes hyvin. Sosiaalityössä julkisen median hyödyntäminen rakenteellisen työn välineenä on oma lukunsa monestakin syystä. Sosiaalityöntekijälle asetetut odotukset ja roolit voivat vaikuttaa yksittäisen työntekijän julkiseen viestintään, ja toisinaan jopa estää tai vaikeuttaa rakenteellisen sosiaalityön toteuttamista mediassa (Tiitinen & Lähteinen 2014, 207). Esimerkiksi salassapitosäädökset vaikuttavat siihen, miten epäkohtia on mahdollista julkisesti ja omalla nimellä tuoda esiin.

Vanhusten hoivaan liittyvien epäkohtien esiin tulemisen jälkeen Yle uutisoi yksityisten hoivayritysten vaitiolo- ja salassapitosäädöksistä ja siitä, kuinka hoitajia uhkaillaan sekä vaiennetaan (YLE 31.1.2018). Tähän liittyen paljastui, että esimerkiksi Attendon työ sopimuksessa salassapitopykälä oli niin laaja, etteivät työntekijät sen mukaan saaneet puhua juuri mistään. Potilastiedot ovat toki salassapidettäviä, mutta hoitajilla tulisi olla, ja onkin oikeus puhua esimerkiksi työnantajan kyseenalaisesta käytöksestä tai hoitovirheistä. Sosiaali- ja terveydenhoidon ammattilaisten sananvapauden perustalla on suuri julkinen intressi, eikä ole kenenkään yhteiskunnallinen etu jos epäkohdista tulisi sopimusten nojalla vaieta.

Olisi liian yksinkertaista syyttää ainoastaan yksityisiä, voittoa tavoittelevia palveluntuottajia vanhuspalvelujen tai ylipäättään sosiaali- ja terveysalan epäkohdista. Kunnat ovat sosiaali- ja terveyspalvelujen tilaajina loppukädessä vastuussa ostamistaan palveluista, niiden laadusta sekä ennenkaikkea valvonnasta. Sen sijaan, että osoitettaisiin sormella vain yksittäisiä palvelujen tuottajia, olisi aiheellista miettiä nimenomaan valvonnan resursseja ja mahdollisuuksia. Työntekijämitoituksen lisäksi olisi määriteltävä ja yhtenäistettävä myös tarkemmin valvottavan laadun kriteereitä.

Kuntien omavalvontaa ollaan sosiaalihuollossa vahvistamassa entisestään. Aineiston perusteella tämä ei ole täysin ongelmaton. Useassa epäkohtakyselyn vastauksessa tuotiin esiin, miten esimiehet ohjeistavat työntekijöitä toimimaan asiakkaan etujen vastaisesti tai kehottavat manipuloimaan työn prosesseja siten, etteivät lain määrittelemät määräajat tilastoissa ylittyisi. Näin tehdään ehkä uhkasakkojen, valvonnan ja tarkastuskäyntien pelossa. Sosiaalityön eettisten ja asiakastyön sitoumusten valossa näistä asiakkaan

oikeusturvaa koskevista epäkohdista lukeminen tuntuu jopa järkyttävältä. Heikossa asemassa olevat asiakasryhmät eivät edes sosiaalityössä tule aidosti autetuksi ja ohjatuksi, vaan heille jätetään mainitsematta heille kuuluvista etuuksista ja palveluista tai heidän asiaansa pidetään käsiteltynä, kun yksi paperi siirretään yhdestä pinosta toiseen. Todellisuudessa tärkeää olisi nimenomaan se, että tilastoihin tulisi näkyväksi, ettei määräaikoja ole mahdollista noudattaa. Kuntien omavalvonnalla on myös toki hyviä puolia, kuten se, että epäkohtiin pystytään puuttumaan ja reagoimaan nopeasti.

Totesin tämän luvun alussa, että rakenteellisen sosiaalityön toteuttaminen on kuitenkin mielestäni mahdollista. Epäkohtien esiin tuominen on yksi konkreettinen tapa ajaa sosiaalista oikeudenmukaisuutta, mutta rakenteellisen sosiaalityön työskentelyote tulisi mielestäni käsittää lähtökohtaisesti käytännön sosiaalityön toteuttamisesta käsin. Rakenteellista työtä voi olla myös työntekijän ammatillinen asenne ja jopa tietynlainen tottelemattomuus. Sitä voi olla se, ettei palvelutarpeen arviota suljettaisikaan asiakastietojärjestelmässä 90 vuorokautta sen vireille tulosta, mikäli arvio ei todella ole valmis. Näin toimittaisiin esimiehen tai sosiaalijohdon ohjeistuksesta huolimatta. Asiakkaille neuvottaisiin ne palvelut ja etuudet, joita hänellä on oikeus ja mahdollisuus hakea. Sijaishuoltopaikaksi esitettäisiin lapselle aidosti sitä hänelle sopivinta, ei sosiaalijohdon määrittelemää. Se, että asiakas tulee sosiaalityössä kuulluksi, antaa hänelle myönteisen kokemuksen, vaikka itse ongelmiin ei ratkaisuja löytyisikään ja sillä, että työntekijä asettuu asiakkaan puolelle ja ajamaan tämän asioita, välitetään asiakkaalle kokemus kohdatuksi tulemisesta (Metteri 2012, 239).

Teoriassa on tietysti helppoa kannustaa sosiaalityöntekijöitä tottelemattomuuteen, jotta työssä havaitut epäkohdat tulisivat aidosti julki, ja jotta niihin päättäjien toimesta puututtaisiin. Käytännössä tarkoittamani tottelemattomuus tarkoittaisi kuitenkin osin sitä, että työssä hoidettaisiin ne asiat laadukkaasti ja eettisesti, joihin aika riittää, mutta entäpä ne loput? Kyse ei ole tavaroista, vaan ihmisistä, joista osan asiat jäisivät todennäköisesti täysin hoitamatta. On inhimillistä ajautua toteuttamaan sosiaalityötä käytännössä nykyisellä, kestävämmällä tavalla, sillä esimerkiksi kiireellistä sijoitusta ei voi jättää tekemättä asiakassuunnitelman kirjoittamisen vuoksi. Nimenomaan tästä syystä työ on jatkuva priorisointia ja tulipalojen sammuttamista, kuten aineistossa kuvattiin. En usko,

että sosiaalityöntekijä menisi kevyemmällä mielellä nukkumaan iltaisin, jos asiakaskirjaukset oltaisiin tehty laadukkaasti, mutta sillä uhalla, että jotain muuta ja usein akuutimpaa oltaisiin jätetty tekemättä. Tietysti sosiaalityössä koetaan myös positiivisia kokemuksia, onnistumisia ja on työyhteisöjä, joissa on hyvä ilmapiiri sekä pidetty johtaja. Kuitenkin huoli siitä, ettei sosiaalityötä ole olemassa olevilla resursseilla mahdollista toteuttaa eettisesti, on aiheellinen (Mänttari 2013, 16).

Rakenteellisen sosiaalityön määritelmä on tiivistetysti tiedon tuottaminen sekä tavoitteelliset toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi. Sosiaalityöntekijöiden tulisi yhä enemmän olla mukana myös miettimässä ratkaisuja havaitsemilleen ja raportoimilleen epäkohdille. Aineistosta hyvin vahvasti välittynyt viesti liittyy valtaosin koettuun resurssiniukkuuteen ja säästöpaineluihin sosiaalityössä. Tähän liittyen sosiaalityöntekijöiden talousosaamista olisi mielestäni johtajuuden rinnalla kehitettävä. Sosiaalityöntekijöillä tulisi olla koulutuksen takaamat mahdollisuudet argumentoida oman aiheensa ja asiantuntemuksensa puolesta asiantuntevammin kentällä, jota niin vahvasti nykyään määrittelee talouden dominanssi.

On epäoikeudenmukaista, jos epäkohtia ja niiden muuttamisen mahdottomuutta perustellaan ainoastaan siten, että resursseja ei ole, eikä keskustelulla ole mahdollisuutta siitä jatkua. Mikäli hyvinvointivaltio halutaan nykyisellään säilyttää, resursseja olisi löydettävä, ja sosiaalityöntekijät tulisi ehdottomasti ottaa mukaan suunnittelemaan miten ja mistä. Yksi rakenteellisen sosiaalityön määritelmistä on sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua. Sosiaalityöntekijöiden ammatillista itsevarmuutta tulisi tätä tehtävää varten lujittaa, jotta työntekijät voisivat aidosti toimia heikompiensaisten äänitorvina ja tuoda esiin ratkaisuehdotuksia heidän tilanteensa parantamiseksi.

Rakenteellisen sosiaalityön aika ei ole ohi, vaan sen tarve päinvastoin korostuu jatkuvasti enemmän eriarvoistuvassa yhteiskunnassamme. Laki tukee rakenteellisen työn toteuttamisen vaadetta, sosiaalista raportointia ja epäkohtien esiin tuomista, mutta käytännössä tilanne näyttää toiselta. Epäkohtien raportointi koetaan laajalti hyödyttömäksi, mistä syytetään pääosin osin johtajia ja esimiehiä. Mielestäni keskeistä on

keskittyä tulevaisuudessa työntekijöiden uudentilaisiin suoriin vaikuttamisen keinoihin, kuten blogeihin, sosiaaliseen mediaan ja yleisesti julkiseen sanaan, siis ihmisten elinolosuhteista tiedottamiseen suoraan päättäjille ja kansalaisille. Muutosta epäkohtiin ei aikaansaada tilastoja kaunistelemalla tai lainvastaisesti toimimalla. Rakenteellisen sosiaalityön asiantuntijuutta on vahvistettava, jotta rakenteellisen vaikuttamistyön toteuttaminen olisi mahdollista sisällyttää myös sosiaalityön käytäntöihin.

LÄHTEET

- Alasuutari, Pertti 1999: Laadullinen tutkimus. Vastapaino. Tampere.
- Aluehallintovirasto, Tiedotteet 11.7.2018: Sosiaalihuollon valvonnassa vuonna 2018 vanhuspalvelujen osuus on suurin. Etelä-Suomi. <https://www.avi.fi/web/avi/-/sosiaalihuollon-valvonnassa-vuonna-2018-vanhuspalvelujen-osuus-on-suurin-etela-suomi->. Viitattu 1.3.2018.
- Akademikerförbundet SSR 2015: Ethics in social work – A code of conduct and ethical behavior for social workers. Stockholm. https://akademssr.se/sites/default/files/files/ethics_in_social_work_0.pdf. Viitattu 15.11.2018.
- Banks, Sarah 2001: Ethics and values in social work. BASW: Practical social work. Second edition.
- Banks, Sarah 2011: Ethics in an age of austerity: Social work and the evolving New Public Management. Journal of Social Intervention: Theory and Practice. Volume 20, Issue 2. 5 –23.
- Friedman, Bruce D. 2008: Where have all the Social Work Managers gone? Teoksessa Ginsberg, H. Leon (Editor) 2008: Management and Leadership in Social Work Practice and Education. Council on Social Work Education.
- Eskola, Jari 2001: Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen tutkimuksen analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Enroos Rosi & Mäntysaari Mikko 2017: Sosiaalityön tutkimuksen mielekkyydestä ja missiosta. Teoksessa Enroos, Rosi & Mäntysaari, Mikko & Ranta-Tyrkkö, Satu (toim.): Mielekäs tutkimus. Näkökulmia sosiaalityön tutkimuksen missioihin.
- Fieger, Peter & Rice, Bridget 2017: Whistle-blowing in the Australian Public Service: The role of employee ethnicity and occupational affiliation. Personnel Review, Vol. 47 Issue: 3, pp. 613 – 629, <https://doi.org/10.1108/PR-07-2017-0203>. Viitattu 1.3.2019.
- Heinonen, Jari 2014: Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muuttajana. Teoksessa Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2000: Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.
- Hokkanen, Liisa 2013: Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 55–86.
- Huhtala, Mari 2013: Virtues that work. Ethical Organisational Culture as a context for Occupational Well-being and Personal Work Goals. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä studies in education, psychology and social research 479. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/42178/978-951-39-5360-7%20_vaitos05102013.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 1.3.2019.
- Hussi, Taina 2005: Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana – menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset. SOCCan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 4/2005. http://www.aikuissosiaalityo.fi/files/81/Sosiaalinen_raportointi_tiedon_rakentajana.pdf. Viitattu 4.4.2018.

- IFSW International Federation of Social Workers 2015: Statement of Ethical principles. <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>. Viitattu 15.11.2018.
- Isoherranen, Kaarina 2012: Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämissä. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos.
- Kaikko, Kirsi & Marjamäki, Pirjo 2017: Sosiaalihuollon palvelujen valvonta. Teoksessa Aho, Kristiina & Aulikki Kananoja & Martti Lähteinen & Pirjo Marjamäki: Sosiaalityön Käsikirja. 4., uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma.
- Kananoja, Aulikki & Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirkko (toim.) 2011: Sosiaalityön käsikirja. Tallinna.
- Keskinen, Elisa & Kiiski, Kati & Kuusinen-James, Kirsi & Vuorijärvi, Petri 2017: Selvitys sosiaalityöntekijän tehtävissä tilapäisesti toimimisen valtakunnallisesta tilanteesta. Sosiaalialan osaamiskeskukset. http://www.sosiaalikallega.fi/uutiset/uutiset/sosiaalityontekijaselvitys_paivitetty_200617. Viitattu 28.2.2019.
- Kivipelto, Minna 2006: Sosiaalityön kriittinen arviointi. Sosiaalityön kriittisen arvioinnin perustelut, teoriat ja menetelmät. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulun sarja Tutkimuksia A3.
- Krippendorff, Klaus 2004: Content analysis: an introduction to its methodology. Sage cop. Thousand Oaks (Calif.)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, 26.6.2015.
- Lammintakanen, Johanna 2014: Miten johtajia johdetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa? Osoita rajat – anna tilaa toimia. Teoksessa (toim.) Niiranen, Vuokko & Joensuu, Minna & Lammintakanen, Johanna & Kerkkänen, Mervi: Johtajana muutoksissa. Kuntaliitto. Helsinki. 96 – 109.
- Lulu Zhou, Yan Liu, Zhihong Chen, Shuming Zhao 2018: Psychological mechanisms linking ethical climate to employee whistle-blowing intention. Journal of Managerial Psychology, Vol. 33 Issue: 2. 196 – 213. <https://doi.org/10.1108/JMP-09-2017-0292>. Viitattu 4.4.2018.
- Metteri, Anna & Hotari, Kaisa-Elina 2011: Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palveluissa. Teoksessa Pehkonen, Anna & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-Kustannus. Jyväskylä. 67 – 93.
- Metteri, Anna 2012: Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö.
- Murto, Lasse & Rautniemi, Lasse & Fredrikson, Karin & Ikonen, Seena & Mäntysaari, Mikko & Niemi, Leena & Paldanius, Kalevi & Parkkinen, Terttu & Tulva, Taimi & Ylönen, Fiia & Saari, Seppo 2004: Eettisyyttä, elastisuutta ja elämää. Yliopistojen sosiaalityön ja ammattikorkeakoulujen sosiaalialan arviointi yhteistyössä työelämän kanssa. Korkeakoulujen arviointineuvosto. Helsinki. https://karvi.fi/app/uploads/2015/01/KKA_504.pdf. Viitattu 4.2.2019.
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2013: Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? Yhteiskuntapolitiikka 78 (2013):1. 5 – 19.
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2015; Work-Related Well-Being among Finnish Frontline Social Workers in an Age of Austerity. University of Jyväskylä, studies in education, psychology

- and social research 524. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/45924/978-951-39-6191-6_vaitos29052015.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 24.2.2019.
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2016: Julkinen sosiaalityö pysyvän niukkuuden aikakaudella. Teoksessa Kannasoja, Sirpa & Kuronen, Marjo & Poikolainen, Tytti: Tutkiva sosiaalityö. Talentia-lehti, Sosiaalityön tutkimuksen seura 2016.
- Niemelä, Pauli 2011: Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Pehkonen, Anna & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) 2011: Sosiaalityön arvot ja etiikka. PS-Kustannus. Jyväskylä. 13 – 43.
- Niiranen, Vuokko & Seppänen-Järvelä, Riitta & Sinkkonen, Merja & Vartiainen, Pirkko 2010: Johtaminen sosiaalialalla. Hakapaino.
- Niiranen, Vuokko & Lammintakanen, Johanna 2014: Sosiaali- ja terveysalan johtamisen painopisteet ja mahdollisuudet. Teoksessa (toim.) Niiranen, Vuokko & Joensuu, Minna & Lammintakanen, Johanna & Kerkkänen, Mervi: Johtajana muutoksissa. Kuntaliitto. Helsinki. 144 – 150.
- Opetusministeriö, Koulutus- ja tiedepolitiikan osasto 2004: Sosiaali- ja terveysalan johtamiskoulutustyöryhmän muistio. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2004:30. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80419/tr30.pdf> . Viitattu 4.2.2019.
- Pohjanoksa, Johanna & Stolt, Minna & Suhonen, Riitta & Löyttyniemi, Eliisa & Leino-Kilpi, Helena 2017: Whistle-blowing process in healthcare: From suspicion to action. Nursing ethics. 1 – 15.
- Pohjola, Anneli 2011: Rakenteellisen sosiaalityön aika. Teoksessa Pohjola, Anneli & Särkelä, Riitta (toim.): Sosiaalisesti kestävä kehitys. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto Ry. Helsinki
- Pohjola, Anneli 2014: Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014.
- Raunio, Kyösti 2000: Sosiaalityö murroksessa. Helsinki. Gaudeamus.
- Ray, Susan L 2006: Whistleblowing and organizational ethics. Nursing ethics 2006, 13 (4). 438 – 445.
- Saarinen, Arttu & Blomberg, Helena & Kroll, Christian 2012: Liikaa vaadittu? Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työnsä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta Pohjoismaissa. Yhteiskuntapolitiikka 77 (2012):4 , 403 – 418.
- Salminen, Ari & Lauri Heiskanen 2013: Whistleblowing - Pilliin puhaltaminen ja organisaatioiden kehittäminen: Katsaus tutkimuskirjallisuuteen. Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja 192.
- Salo, Paula & Rantonen, Otso & Aalto, Ville & Oksanen, Tuula & Vahtera, Jussi & Junnonen, Sanna-Riitta & Baldschun, Andreas & Väisänen, Raija & Mönkkönen, Kaarina & Hämäläinen, Juha 2016: Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta 2003: Vaikuttamisen vaihtuvat tulkinnat. Teoksessa Satka & Pohjola & Rajavaara (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä. 7 – 31.

- Sinkkonen, Merja & Laulainen, Sanna 2010: Sosiaalialan johtajien kohtaamat eettiset ristiriidat. *Janus* vol. 18 (3) 2010. 225 – 242.
- Sinkkonen, Merja & Kauppila, Tarja & Laulainen, Sanna 2011: Hyvä, paha johtaja – Sosiaalityön eettinen johtaminen. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. PS-Kustannus. Jyväskylä. 93 – 114.
- Skieyes, Marit & Trygstad, Sissel 2010: When whistle-blowing works: The Norwegian case. *Human relations* 63 (7). The Tavistock Institute. pp. 1071 – 1097.
- Skieyes, Marit & Trygstad, Sissel 2017: Explaining whistle blowing processes in the Norwegian labour market: Between individual power resources and institutional arrangements. *Economic and Industrial Democracy*, 2017, Vol. 38 (1). 119 – 143.
- Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017: *Sosiaalihuoltolain soveltamisopas*. Helsinki. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 2.12.2017.
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2017: *Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014*, 30.12.2014.
- Sosiaali- ja terveysministeriö: *Sosiaalipalvelut*. <https://stm.fi/sosiaalipalvelut>. Viitattu 19.2.2019.
- Tiitinen, Laura & Lähteinen, Sanna 2014: Julkisen viestinnän keinoilla toteutetun rakenteellisen sosiaalityön tavoitteet. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) *Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen seura*, 191– 212.
- Tiitinen, Laura & Silén Marianne 2016: Sosiaalialan epäkohdat ja niiden käsittely – kyselyraportti. <http://www.luc.fi/loader.aspx?id=2641402d-5a35-4f8c-84b0-88c107f5eb1e>. Viitattu 12.2.2017.
- Tiitinen, Laura 2018: The Power of Silence: silencing as a method of preventing whistleblowing. *European Journal of Social Work*. DOI: 10.1080/13691457.2018.1460323. Viitattu 2.4.2019.
- Tiitinen, Laura 2019: *Kamppailu sananvapaudesta: sosiaalialan ammattilaisen toiminta ja valtasuhteet mediavaikuttamisen kentällä*. Rovaniemi, Lapin yliopisto.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi. Helsinki.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2009: Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>. Viitattu 16.2.2019.
- Valvira, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto 10.7.2015: *Sosiaalihuollon valvonta*. <https://www.avi.fi/web/avi/-/sosiaalihuollon-valvonnassa-vuonna-2018-vanhuspalvelujen-osuus-on-suurin-etela-suomi->. Viitattu 1.3.2019.
- Valvira, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto 26.4.2016: *Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta*. https://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b. Viitattu 1.3.2019.

LIITTEET

Liite 1 Epäkohtakyselylomake



SOSIAALIALAN EPÄKOHDAT JA NIIDEN RAPORTOINTI

Epäkohta voi olla lainsäädännön vastaista, epäeettistä tai muulla tavoin organisaation tavoitteiden vastaista toimintaa.

1. Kuinka työyhteisössäsi suhtaudutaan työhön liittyvistä epäkohdista puhumiseen?

Mieti, millainen työyhteisön keskustelukulttuuri yleensä on.

	Samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Eri mieltä	En osaa sanoa
Työyhteisössäni kannustetaan puhumaan epäkohdista ja miettimään niille ratkaisuvaihtoehtoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn epäkohtien käsittely ja niistä puhuminen on työyhteisössäni tavallista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harkitsen kenen kanssa puhun työyhteisössäni epäkohdista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En puhu epäkohdista esimiesten tai johtajien kuullen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössä on varoiteltu, ettei joistakin epäkohdista kannata puhua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössä ei ole mahdollisuuksia tai halua puhua työn epäkohdista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössä ei ole halukkuutta korjata epäkohtia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Epäkohtia salataan tai piilotellaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joku työyhteisössäni on saanut rangaistuksia epäkohtiin puuttumisesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössäni jonkun työsuhte on päättynyt epäkohtiin puuttumisen vuoksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössä on kielletty kertomasta epäkohdista. Kenelle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Millä tavalla epäkohtien raportoinnista on ohjeistettu työyhteisössäsi?

	Ei	Kyllä	En osaa sanoa
Onko työyhteisössäsi keskusteltu siitä, kuinka epäkohdista raportoidaan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onko työyhteisössäsi sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onko työyhteisössäsi jokin muu ohjeistus tai toimintamalli, jonka mukaan epäkohdista tai riskitilanteista raportoidaan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Oletko havainnut työyhteisösi liittyvää epäkohtaa?

Älä vastaa kyllä, mikäli olet ainoastaan kuullut epäkohdista jostain muusta lähteestä.

- ☐ Kyllä, viimeisen 12 kk aikana
- ☐ Kyllä, yli 12 kk sitten

- ☐ En
- ☐ En ole varma

4. Kuinka usein olet havainnut seuraavia epäkohtia työyhteisössäsi?

	Usein	Joskus	Harvoin	En koskaan
Resursseihin liittyvät epäkohdat				
Alimitoitetuista henkilöstöresursseista aiheutuu vahinkoa asiakkaiden oikeuksille (esim. turvallisuudelle)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstövaihtuvuudesta aiheutuu vahinkoa asiakkaiden oikeuksille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alimitoitetuista taloudellista resursseista aiheutuu vahinkoa asiakkaille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössä on sairauspoissaoloja, jotka johtuvat työn kuormittavuudesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaiden tarpeet ja organisaation palvelutarjonta eivät kohtaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijöiden osaaminen ei vastaa työtehtäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden käyttäjiin liittyvät epäkohdat				
Asiakkaiden kohtelu on ristiriidassa työyhteisön ohjeistuksen kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaiden kohtelu on ristiriidassa lain ja säädösten kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaita kohdellaan epäkunnioittavasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaiden palvelun laatuun liittyvää palautetta ei kerätä tai niitä ei käsitellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työympäristöön liittyvät epäkohdat				
Toimimaton tiedonvälitys aiheuttaa vaaratilanteita asiakkaille tai työntekijöille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työhön liittyviä uhkaavia tai vaarallisia tapahtumia ei raportoida mihinkään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössä on kiusaamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössä on vakavia päihde- tai mielenterveysongelmia, joista aiheutuu riskejä asiakkaille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisössä käytetään rahoja tarkoituksen vastaisesti tai on rahan kavaltamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijöitä ei kuulla työpaikan päätöksentekoprosesseissa, jotka liittyvät työntekijöihin tai asiakkaisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Missä epäkohdat tapahtuivat?

- ☐ Omassa työryhmässä
- ☐ Oman työryhmän ulkopuolella, mutta samassa organisaatiossa
- ☐ Saman työnantajan toisessa toimipaikassa
- ☐ Alihankkijalla tai palvelun tuottajalla
- ☐ Jossain muualla. Missä?

6. Kuinka usein olet havainnut epäkohtia?

- ☐ Kerran
- ☐ Muutaman kerran
- ☐ Säännöllisesti
- ☐ En osaa sanoa/arvioida

7. Missä roolissa työskentelit kun havaitsit epäkohtia?

- ☐ Työntekijänä
- ☐ Esimiehenä tai johtavassa asemassa
- ☐ Opiskelijana
- ☐ Jossain muussa roolissa, missä

8. Minkälaisissa työyhteisöissä olet havainnut epäkohtia?

Valitse niin monta, kuin on tarpeen

- ☐ Kunnan sosiaalihuollon toimipaikka
- ☐ Sairaala, kuntoutuslaitos tai terveydenhuollon toimipaikka
- ☐ Yritys
- ☐ Järjestö
- ☐ Oppilaitos
- ☐ Valtion organisaatio: tarkenna, mikä yksikkö
- ☐ Seurakunta/kirkko
- ☐ Jokin muu, mikä?

9. Millaisessa palvelussuhteessa olet työskennellyt havaitessasi epäkohtia?

- ☐ Toistaiseksi voimassa olevassa
- ☐ Määräaikaisessa
- ☐ Yrittäjänä
- ☐ Jokin muu,
mikä?

10. Oletko raportoinut epäkohdasta kenellekään seuraavista tahoista?

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot

- ☐ En kertonut kenellekään
- ☐ Tein työyhteisön ohjeiden mukaisen epäkohtaraportin
- ☐ Työtoverille
- ☐ Lähiesimiehelle
- ☐ Ylemmän tason esimiehelle tai johtajalle
- ☐ Kunnassa toiminnasta vastaavalle virkamiehelle tai lautakunnalle
- ☐ Toimintaa valvovalle viranomaiselle (kuten aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle)
- ☐ Asiamiehelle (esim. sosiaaliasiamiehelle, eduskunnan oikeusasiamiehelle)
- ☐ Poliisille tai muulle esitutkintaviranomaiselle

- ☐ Ammattiliiton edustajalle (esim. työsuojeluasiamiehelle tai luottamusmiehelle)
- ☐ Työterveyshuollon edustajalle
- ☐ Median edustajalle
- ☐ Kansalaisjärjestölle
- ☐ Jollekin muulle. Kenelle?

11. Poistuiko epäkohta sen jälkeen kun olit raportoinut siitä?

Vastaa vain mikäli olet joskus raportoinut epäkohdasta.

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ Osittain
- ☐ En osaa sanoa

12. Mikäli olet raportoinut epäkohdasta, oletko edelleen samassa työyhteisössä?

Älä vastaa, mikäli et ole raportoinut epäkohdasta

- ☐ Kyllä
- ☐ En
- ☐ Muu vaihtoehto, mikä

13. Tiedettiinkö työyhteisössä, että sinä raportoit epäkohdasta?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ Osa työyhteisöstä tiesi, osa ei
- ☐ En ole varma

14. Kuinka tyytyväisiä työyhteisössäsi oltiin siihen, että raportoit epäkohdasta?

	1	2	3	4	5	
Työtoverini olivat tyytyväisiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Työtoverini olivat tyytymättömiä
Esimieheni oli tyytyväinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Esimieheni oli tyytymätön
Organisaation johtotaso oli tyytyväinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Organisaation johtotaso oli tyytymätön

15. Oletko kokenut esimiehiltä tai johtotasolta jonkinlaista rankaisemista tai uhkailua, koska raportoit epäkohdasta?

- ☐ Kyllä, viimeisen vuoden aikana
- ☐ Kyllä, yli vuosi sitten
- ☐ En

16. Koitko jotain seuraavista rangaistuksista tai uhkauksista, joka johtui siitä, että raportoit epäkohdasta?

Voit valita useamman vaihtoehdon

Minua uhkailtiin Asia toteutui En osaa

	asialla	minulle	sanoa
Minuun kohdistui syrjimistä tai ulossulkemista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minua kiusattiin, häirittiin sanallisesti tai uhkailtiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työstä suoriutumiseni arvioitiin huonoksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulta evättiin mahdollisuus koulutukseen tai palkitsemiseen palkitsemiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulle annettiin epämiellyttävämpiä tai vähemmän tärkeitä työtehtäviä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minut siirrettiin toisiin tehtäviin, toimipaikkaan tai yksikköön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulta evättiin ylennys tai uralla eteneminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain virallisen varoituksen tai huomautuksen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minut irtisanottiin tai määräaikaista työsuhdettani ei jatkettu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työtoverit suhtautuivat minuun negatiivisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Joku muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Vastasitko rangaistuksiin tai uhkauksiin seuraavilla toimilla?

Valitse kaikki sinuun pätevät vaihtoehdot

- ☐ En tehnyt mitään
- ☐ Kantelin korkeamman tason esimiehelle organisaatiossa
- ☐ Tein virallisen raportin asiasta organisaation sisällä
- ☐ Kantelin työsuojeluviranomaisille
- ☐ Kantelin ammattiliiton edustajalle
- ☐ Kantelin organisaation ulkopuoliselle toimintaa valvovalle viranomaiselle (esim. Valvira, AVI)
- ☐ Kantelin jollekin asiamiehelle
- ☐ Kantelin paikallispoliittiselle päättäjälle
- ☐ Tein asiasta julkisen kertomalla tapahtumista mediaan
- ☐ Kantelin rangaistuksesta jollekin muulle taholle, kenelle?

18. Mikäli olet joskus jättänyt raportoimatta havaitsemastasi työyhteisön epäkohdasta, mistä se johtui?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ Se ei kuulunut tehtävääni
- ☐ Asiasta oli jo raportoitu
- ☐ En tiennyt kenelle ilmoittaisin
- ☐ En ehtinyt
- ☐ Minua kiellettiin
- ☐ Minua varoiteltiin, ettei siitä seuraa hyvää
- ☐ Minulla ei ollut todisteita epäkohdasta
- ☐ En ollut varma, onko kyseessä epäkohta
- ☐ Pelkäsin hankalan työntekijän mainetta
- ☐ Pelkäsin että sillä on vaikutusta työsuhteeni jatkumiselle
- ☐ Pelkäsin, että se haittaisi uralla etenemistä

☐ Pelkäsin, että se vaikuttaisi esimiesten tai kollegoiden suhtautumiseen minuun

☐ Joku muu syy, mikä?

19. Mitkä tekijät ovat edistäneet epäkohtien käsittelyä työyhteisöissäsi?

20. Mitkä tekijät ovat hankaloittaneet epäkohtien käsittelyä työyhteisöissäsi?

21. Mieti seuraavia väittämiä omien kokemustesi perusteella.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain samaa, osittain eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Alani ammattietiikka ohjaa voimakkaasti puuttumaan epäkohtiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lainsäädäntö ohjaa riittävästi työntekijää puuttumaan epäkohtiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutukseni on antanut minulle riittävät taidot ja tiedot epäkohtien käsittelyyn työyhteisössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vahva ammatti-identiteetti edistää epäkohtien käsittelyä työyhteisössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Epäkohtiin puuttuminen ja niiden käsittely ahdistaa minua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen pohtinut alan vaihtoa työhön liittyvien epäkohtien vuoksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisaatiossa on voimakas hierarkia, joka helpottaa epäkohtien käsittelyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijöiden keskinäinen luottamus edistää epäkohtien käsittelyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mikäli epäkohta vaarantaa ihmishenkiä, niin raportoisin siitä riipumatta sen minulle aiheuttamista seurauksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raportoisin herkemmin epäkohdista, mikäli olisin varma etten paljastu epäkohtien raportoijaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Taustatiedot

22. Sukupuoli

☐ Nainen

- ☐ Mies
- ☐ Muu

23. Mikä on ylin koulutuksesi?

- ☐ Ylempi korkeakoulututkinto, sosiaalityö
- ☐ Ylempi korkeakoulututkinto, muu
- ☐ Yliopisto-opinnot kesken
- ☐ Alempi korkeakoulututkinto (sosionomi, geronomi, yhteisöpedagogi, sosionomi-diakoni, sairaanhoitaja-diakonissa)
- ☐ Alempi korkeakoulututkinto, muu
- ☐ Toisen asteen tutkinto, sosiaali- ja terveysalan perustutkinto
- ☐ Toisen asteen tutkinto, muu
- ☐ Peruskoulu/kansakoulu

24. Kauanko olet työskennellyt sosiaaalialalla?

- ☐ Alle vuoden
- ☐ 1-2 vuotta
- ☐ 2-5 vuotta
- ☐ 5-10 vuotta
- ☐ yli 10 vuotta

25. Mikäli haluat kuvailla tarkemmin havaitsemaasi epäkohtaa tai sen raportointia, voit tehdä sen vapaasti tässä.

26. Koostamme epäkohtien raportoinnista ja sen seurauksista videomateriaalia. Videoimme tarinoita onnistuneista ja epäonnistuneista epäkohtien raportoinneista. Videoita käytetään opetus, tutkimus- ja kehittämistarkoituksessa. Lisää tähän yhteystietosi, mikäli haluat kertoa tarinasi videolla. Tarinan kertominen on mahdollista myös nimettömästi (ääni voidaan muuttaa, eikä kasvoja ole pakko kuvata). Voit jättää vastaamatta tähän ja kyselyvastauksesi tallentuvat siitä huolimatta.

Etunimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Matkapuhelin	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>
Paikkakunta	<input type="text"/>